

การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดยอดหนี้ค้างชำระของลูกค้า
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง
STUDY INVESTIGATES THE CAUSED OF OVERDUE DEBT
AND PROPOSES SOLUTIONS TO REDUCE OUTSTANDING DEBTS
AMONG CUSTOMERS AT THE GOVERNMENT HOUSING BANK
IN RAYONG PROVINCE



¹นวรรตน์ เนาว์ประดิษฐ์ และ ²พรพิมล กะชามาต

¹Ratsamee Khawayotha and ²Pornpimon Kachamas

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

¹nawarat.n@hotmail.com

Received : December 29, 2023; **Revised** : March 21, 2024; **Accepted** : April 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดยอดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธี Content Analysis โดยการจัดการข้อมูล วิเคราะห์และสรุปประเด็น ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี อยู่สาขาเซ็นทรัล ระยอง สาขานิคมพัฒนา สาขาบ้านฉาง สาขาลวกแดง สาขาระยอง มีประเภทกลุ่มของลูกค้านี้ กลุ่มผู้มีรายได้ประจำทั่วไป มีรายได้ของลูกค้านี้ 15,001-30,000 บาท มีประเภทสินเชื่อเพื่อนำไปซื้อที่อยู่อาศัย มีวงเงินในการกู้สินเชื่อของลูกค้านี้ เริ่มต้นที่ 700,000 – 1,500,000 บาท มีสัดส่วนลูกค้านี้ที่

¹นักศึกษา กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²อาจารย์ ดร. กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ค้างชำระในสาขา ต่ำกว่า 10% และลูกหนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท 2) แนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

คำสำคัญ : การลดหนี้ค้างชำระ, มูลเหตุการค้างชำระหนี้, ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

This independent study investigates the causes of overdue debt and proposes solutions to reduce outstanding debts among customers at the Government Housing Bank in Rayong Province. The study involves a sample group of 10 loan employees from the bank in Rayong Province. Data collection utilizes interviews as the primary instrument, and the analysis incorporates both quantitative methods, such as frequencies and percentages, and qualitative data analysis through Content Analysis. The study reveals that a majority of respondents are male, aged between 41-50, holding the position of loan officers with 4-6 years of working experience in various branches. The debtor profiles include those with regular income, ranging from 15,001 to 30,000 baht, seeking loans for home purchases within a credit limit of 700,000 – 1,500,000 baht. Solutions to address outstanding debts involve comprehensive assessments, including credit information checks, financial scrutiny, and interviews with borrowers to evaluate financial behavior, discipline, income, expenses, job security, and family obligations. The study recommends guidelines for tackling the root causes, emphasizing a careful evaluation of income, expenses, job security, family status, and the intent to buy a house. These findings provide valuable insights into mitigating overdue debt issues and improving the financial health of the Government Housing Bank in Rayong Province.

Keyword: Reducing Outstanding Debt, Causes of Overdue Debt, Government Housing Bank.

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการให้บริการด้านสินเชื่อมีอยู่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคได้โดยง่าย โดยผู้บริโภคจะต้องชำระคืนเงินกู้ยืมตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งระบุไว้ในสัญญา โดยเงินที่ชำระคืนดังกล่าว เรียกว่า “เงินงวด” ทั้งนี้แนวคิดเงินงวดดังกล่าว ใช้ในหลากหลายประเภทของ สินเชื่อไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยหรือสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เป็นต้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์หรือธอส. (อังกฤษ: Government Housing Bank) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรงทำหน้าที่เหมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ในกิจการเคหะและเป็นสถาบัน การเงินที่ดำเนินธุรกิจอีกทั้งยังร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่างๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ซื้อบ้านกับการเคหะแห่งชาติสินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกกู้เงินเพื่ออสังหาริมทรัพย์ ความช่วยเหลือด้านการมีบ้าน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

ธนาคารได้เกิดปัญหาการชำระเงินล่าช้า ลูกค้ายกธนาคารอาจมีปัญหาในการชำระเงินในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดค่าปรับการผิดนัดชำระเงินและดอกเบี้ยเพิ่มเติม ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจและประวัติเสียเนื่องมาจากสภาพการเงินที่ไม่เป็นระเบียบข้อมูลการปล่อยสินเชื่อของธอส.จังหวัดระยองปล่อยสินเชื่อ 22,395 ล้านบาท ลูกค้ายกชำระ 2,594 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนค้างชำระ 11.58% ปัญหาด้านการเงินและการบริหารจัดการ ถ้าธนาคารไม่สามารถควบคุมและจัดการการผ่อนชำระเงินของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม อาจเกิดความสูญเสียทางการเงินและการลงทุน นอกจากนี้ การมีลูกค้าที่ไม่สามารถชำระเงินตามกำหนดอาจส่งผลให้ธนาคารต้องปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้ ปัญหาเกี่ยวกับความเสี่ยงการกู้ยืม ถ้าลูกค้าธนาคารไม่สามารถผ่อนชำระเงินตามกำหนด ธนาคารอาจเผชิญกับความเสี่ยงในการกู้ยืมที่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการสูญเสียทางการเงินและลดความน่าเชื่อถือของธนาคารในตลาดการเงิน และปัญหาการดูแลลูกค้า หากธนาคารไม่สามารถให้บริการที่เหมาะสมและช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาในการผ่อนชำระเงิน ลูกค้าอาจไม่ได้รับความพึงพอใจและมีความคาดหวังที่ต่ำลงในการรับบริการจากธนาคาร ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อถือของธนาคารในตลาดได้ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

ผลกระทบต่อข้อมูลหนี้ค้างชำระของจังหวัดระยอง ตั้งแต่ปี 2563 ถึง 2565 นำเสนอตามตารางที่ 1-2 ข้อมูล NPL 3 ปี ย้อนหลัง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)

ตารางที่ 1 ข้อมูลสนับสนุนจะเป็นรายงานการติดตามหนี้ค้าง (NPL) ของจังหวัดระยอง

สาขา	NPL 3 ปี ย้อนหลัง (บาท)		
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
สาขาเซ็นทรัล ระยอง	118,034,733.44	126,201,109.30	50,140,409.77
สาขานิคมพัฒนา	100,990,969.79	193,675,769.03	106,959,837.61
สาขาบ้านฉาง	116,227,137.42	114,564,377.56	117,745,264.68
สาขาปลวกแดง	150,352,610.03	98,125,982.20	99,187,601.04
สาขาระยอง	43,314,184.05	167,181,355.15	96,845,959.70

ตารางที่ 2 ข้อมูลสัดส่วนการค้างชำระหนี้และจำนวนลูกหนี้ค้างชำระของจังหวัดระยอง

สาขา	เทียบสัดส่วนของ NPL ทั้งหมด	จำนวนบัญชีลูกหนี้
สาขาเซ็นทรัล ระยอง	19.12%	554 คน
สาขานิคมพัฒนา	21.20%	829 คน
สาขาบ้านฉาง	30.50%	1,214 คน
สาขาปลวกแดง	22.28%	1,090 คน
สาขาระยอง	25.59%	1,595 คน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ทั้งนี้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีจำนวนมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งเมื่อมีการค้างชำระของสินเชื่อเกิดขึ้นส่งผลให้เกิด NPL (หนี้มีระยะค้างเกิน 3 งวด) โดยจะทำให้สาขาต้องกันสำรองเงิน 100% ของมูลค่าหนี้ค้างชำระเพื่อเป็นเงินสำรองไว้แก่หนี้สงสัยจะสูญ เมื่อมีการกันสำรองเงินมากเท่าไรก็จะส่งผลเชื่อมโยงไปยังผลการดำเนินงานของสาขาและเกิดหนี้ด้อยคุณภาพ ขึ้นทำให้รายได้ของสาขาลดลงและจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธนาคารเมื่อประมวลผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี ส่งผลต่อผลตอบแทน (โบนัส) ที่พนักงานจะได้ด้วย เพราะถ้ามีหนี้ NPL สูง เงินที่ธนาคารจะต้องนำไปกัน สำรองก็เพิ่มขึ้น ผลตอบแทนพิเศษก็จะลดลงตามสัดส่วนของเงินคงเหลือสุทธินั่นเอง จึงได้ทำการศึกษาเพื่อลดการกันสำรองเงินของสาขาในเรื่องการเกิดหนี้ค้างชำระเพื่อหาแนวทางให้การปล่อยสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้นลดการค้างชำระใน 1 ปีให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดและเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาสาเหตุและปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนด
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์โดยการออกเก็บข้อมูลเชิงลึกกับพนักงานสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ประชากร คือ พนักงานสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ประกอบไปด้วย 5 สาขา คือ 1) สาขาเซ็นทรัล ระยอง

2) สาขานิคมพัฒนา 3) สาขาบ้านฉาง 4) สาขาปลวกแดง และ 5) สาขาระยอง จำนวน 28 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) กลุ่มตัวอย่าง หรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงนี้ได้พิจารณาจากกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้อง และมีความเชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจน และสามารถนำคำตอบมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีแนวคิดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ คือ พนักงานธุรกิจสาขา จำนวน 10 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุปัญหาการค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง มูลเหตุการค้างชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง และแนวทางในแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ โดยแบบสัมภาษณ์เป็นแบบกำหนดข้อความ ออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลลูกค้าการค้างชำระหนี้ของแต่ละสาขา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุปัญหาการค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา คือ บัญชีส่วนบุคคลหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธี Content Analysis โดยการจัดการข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปประเด็น เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยผู้ศึกษาจะใช้วิธีการพรรณนา และอธิบายผลที่ได้จากการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง และตัวแปรต่าง ๆ ว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้การสรุปและการเสนอแนะมีมุมมองและ

ความสัมพันธ์ในแต่ละมิติ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งและเชื่อมั่นให้กับการศึกษาค้นคว้าอิสระในเชิงวิชาการ

4.3 วิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจากเครื่องมือ SWOT Analysis การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ใช้ทฤษฎี SWOT Analysis เพื่อเสนอแนะหาแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง นำมาวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือตาราง TOWS Matrix เพื่อเสนอแนะหาแนวทางแก้ไขปัญหาผลกระทบต่อการณ์ผ่อนชำระเงินงวดของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาระยอง

4.4 วิธีการค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากเครื่องมือ แผนผังก้างปลา การนำข้อมูลไปใช้สร้างแผนผังก้างปลาที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสาเหตุหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดสาเหตุของปัญหาการค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง สามารถสรุปผลในภาพรวมได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีสาขาที่ปฏิบัติงานสาขาเซ็นทรัล ระยอง สาขานิคมพัฒนา สาขาบ้านฉาง สาขาปลวกแดง และสาขาระยอง มีประเภทกลุ่มของลูกค้าในกลุ่มผู้มีรายได้ประจำทั่วไป รายได้ของลูกค้าหนี้ 15,001-30,000 บาท ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยในการกู้ของลูกค้าหนี้ คือ สินเชื่อเพื่อนำไปซื้อที่อยู่อาศัย วงเงินในการกู้สินเชื่อของลูกค้าหนี้ เริ่มต้นที่ 700,000 – 1,500,000 บาท สัดส่วนลูกค้าหนี้ที่ค้างชำระในสาขา ต่ำกว่า 10 % และลูกค้าหนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท

2. ผลจากการสัมภาษณ์พนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง เกี่ยวกับข้อคิดเห็นของสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ผู้ค้นคว้านำมาสรุปประเด็นที่มีความคล้ายกัน มีความสอดคล้องกันและมีความหมายเหมือนกัน เพื่อสรุปเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ได้ดังนี้

2.1 สาเหตุปัญหาการค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

2.1.1 ตรวจสอบข้อมูลเครดิต ข้อมูลทางการเงิน บัญชีเงินออม ประกอบกับสัมภาษณ์ผู้กู้ เพื่อพิจารณาพฤติกรรมและวินัยทางการเงิน

2.1.2 วิเคราะห์รายได้ รายจ่าย ความมั่นคงของอาชีพ ภาระทางครอบครัว ตลอดจนวิถีชีวิตของผู้กู้ เพื่อประเมินความสามารถในการผ่อนชำระ

2.1.3 พิจารณาจากเงินออม รายได้ ประเภทของการลงทุนรวมถึงความเสี่ยงต่อการลงทุน

2.1.4 สภาพหลักประกัน ประเภท ทำเลที่ตั้ง ราคาประเมิน ราคาตลาด สาธารณูปโภคต่างๆ

2.1.5 สภาพเศรษฐกิจ การเมือง โจรระบาด ฯลฯ เพื่อคำนึงถึง ผลกระทบต่อ การงาน รายได้ของผู้กู้ที่มีผลในการผ่อนชำระตลอดจน ความต้องการที่อยู่อาศัย

2.2 มูลเหตุการค้ำชำระหนี้ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง

2.2.1 มีผลโดยตรงต่อรายได้ และค่าใช้จ่ายของผู้กู้ ส่งผลให้ความสามารถในการ ผ่อนชำระลดลง

2.2.2 วงเงินที่ไม่เหมาะสม ในบางกรณีที่วงเงินสินเชื่ออนุมัติมากกว่ามูลค่าที่ แท้จริงของหลักประกัน ทำให้ลูกค้าตัดสินใจทิ้งหลักประกันในที่สุด

2.2.3 ปัญหาการเลิกรา ส่งผลให้รายได้ลดลง ความสามารถในการผ่อนชำระคน เดียวไม่เพียงพอ ซึ่งต้องพิจารณารายได้ตั้งแต่ยื่นกู้ให้รัดกุม รวมถึงพิจารณาผลประโยชน์ในตัว หลักประกันของคู่สมรส อย่างเช่น กู้ร่วมกันแล้วอยู่อาศัยในตัวบ้านร่วมกันหรือไม่

2.3 แนวทางในแก้ไขปัญหาการค้ำชำระหนี้ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัด ระยอง

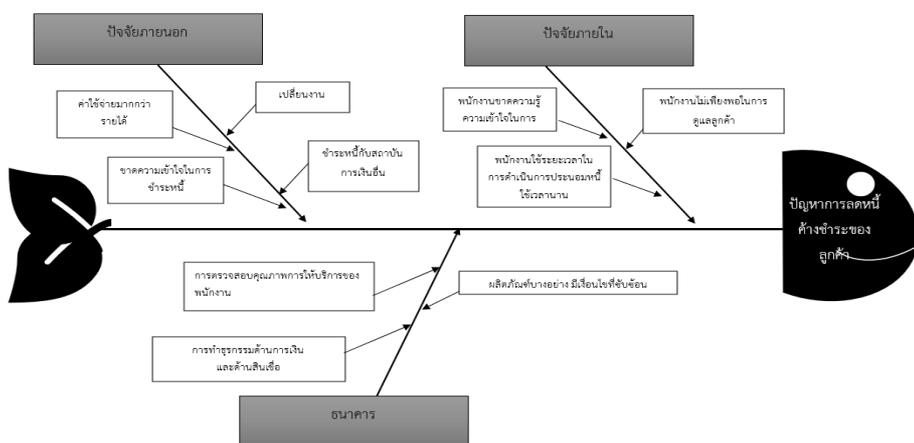
2.3.1 ตรวจสอบรายได้ ค่าใช้จ่าย ความมั่นคงในอาชีพ พฤติกรรมทางการเงิน เพื่อประเมินความสามารถในการผ่อนชำระ ตลอดจนตรวจสอบสถานะทางครอบครัว เจตนาในการ ซื้อบ้าน ฯลฯ

2.3.2 เงินคงเหลือหลังจำนองให้เหมาะสมไม่มีปริมาณเกินจริง

2.3.3 ที่มาของรายได้ และบริษัทที่ทำงาน มีอยู่จริง

2.3.4 คำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานมากนัก้อยเพียงใด

3. ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การนำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เป็นแผนผัง ก้างปลา เพื่อแสดงถึงการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้ำชำระของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ดังภาพที่ 1

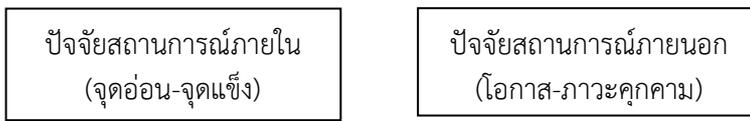


ภาพที่ 1 การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา

จากภาพที่ 1 การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา พบว่าสาเหตุในการเกิดมี 3 สาเหตุหลัก และ 10 สาเหตุรอง ได้แก่ 1) ปัจจัยภายนอก สาเหตุรอง คือ ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ เปลี่ยนงาน ขาดความเข้าใจในการชำระหนี้ ชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น 2) ปัจจัยภายใน สาเหตุรอง คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ พนักงานไม่เพียงพอในการดูแลลูกค้า พนักงานใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประណอมหนี้ใช้เวลานาน 3) ธนาคาร สาเหตุรอง คือ การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงาน การทำธุรกรรมด้านการเงิน และด้านสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์บางอย่าง มีเงื่อนไขที่ซับซ้อน

การประเมินสถานการณ์การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง เพื่อให้รับรู้และเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาสถานการณ์ทั้งภายนอกและภายในให้คุณหรือโทษอย่างไร จะสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อฉกฉวยโอกาสและหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาภาวะคุกคามได้อย่างไร ผู้ค้นคว้าได้ใช้ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน ผลจากการวิเคราะห์เป็นดังนี้

SWOT Analysis Model



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ SWOT

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis

SWOT Analysis	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
จุดแข็ง (Strengths)	S1 มีความใกล้ชิด และมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
	S2 มีความเชี่ยวชาญด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
	S3 ธนาคารมีภาครัฐคอยสนับสนุนในเรื่องดอกเบี้ย รวมถึงมาตรการช่วยเหลือต่างๆ
จุดอ่อน (Weaknesses)	W1 พนักงานมีความรอบรู้ในสินเชื่อแต่ละประเภทไม่เพียงพอ
	W2 พนักงานมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่เพียงพอ
	W3 การวิเคราะห์เงินกู้ไม่เหมาะสมกับแหล่งที่มาของรายได้
	W4 มีกระบวนการล่าช้าในการพิจารณาสินเชื่อ
	W5 หนี้ค้างชำระเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
โอกาส (Opportunities)	O1 เป็นธนาคารที่รองรับนโยบายของรัฐบาล จึงเป็นโอกาสที่มีประชาชนหลากหลายอาชีพมาใช้บริการ
	O2 มีโครงการจัดสรรที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารค่อนข้างมาก
	O3 วิธีปฏิบัติของธนาคารรวมไปถึงอัตราดอกเบี้ยต่างๆที่เป็นการช่วยเหลือลูกค้ามีหลายวิธี

อุปสรรค (Threats)	T1 ราคาขายที่อยู่อาศัยในปัจจุบันค่อนข้างสูง
	T2 คู่แข่งสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบันมีจำนวนมาก
	T3 ลูกค้ำมีภาระหนี้สินครัวเรือนสูง เงินออมต่ำ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหาด้วยตาราง TOWS Matrix

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>S1 มีความใกล้ชิด และมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำ</p> <p>S2 มีความเชี่ยวชาญด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย</p> <p>S3 ธนาคารมีภาครัฐคอยสนับสนุนในเรื่องดอกเบี้ย รวมถึงมาตรการช่วยเหลือต่างๆ</p>	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>W1 พนักงานมีความรอบรู้ในสินเชื่อแต่ละประเภทไม่เพียงพอ</p> <p>W2 พนักงานมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่เพียงพอ</p> <p>W3 การวิเคราะห์เงินกู้ไม่เหมาะสมกับแหล่งที่มาของรายได้</p> <p>W4 มีกระบวนการล่าช้าในการพิจารณาสินเชื่อ</p> <p>W5 หนี้ค้างชำระเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>O1 เป็นธนาคารที่รองรับนโยบายของรัฐบาล จึงเป็นโอกาสที่มีประชาชนหลากหลายอาชีพมาใช้บริการ</p> <p>O2 มีโครงการจัดสรรที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารค่อนข้างมาก</p> <p>O3 วิธีปฏิบัติของธนาคารรวมถึงอัตราดอกเบี้ยต่างๆที่เป็นการช่วยเหลือลูกค้ำมีหลายวิธี</p>	<p>SO กลยุทธ์เชิงรุก</p> <p>กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation)</p> <p>1.พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำ เพื่อให้ลูกค้ำเข้าถึงข่าวสารของธนาคารได้ อย่างรวดเร็ว (S1,S3,O1)</p>	<p>WO กลยุทธ์เชิงแก้ไข</p> <p>กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership)</p> <p>1.ควบคุมคุณภาพสินเชื่อ (O1,O2,O3,W5)</p>
<p>อุปสรรค (Threats)</p> <p>T1 ราคาขายที่อยู่อาศัยในปัจจุบันค่อนข้างสูง</p> <p>T2 คู่แข่งสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบันมีจำนวนมาก</p> <p>T3 ลูกค้ำมีภาระหนี้สินครัวเรือนสูง เงินออมต่ำ</p>	<p>ST กลยุทธ์เชิงป้องกัน</p> <p>กลยุทธ์แบบมุ่งเน้น (focus strategy)</p> <p>1.เพิ่มภูมิคุ้มกันให้กับลูกค้ำ เช่น ด้านการประกันภัย ด้านการออม (S1,S2,S3,T2,T3)</p> <p>2.พัฒนาความรู้ของพนักงาน (S1,S2,S3,T3)</p>	<p>WT กลยุทธ์เชิงรับ</p> <p>กลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>1.ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อหรือเพิ่มโครงการสินเชื่อให้ต่อเหตุการณ์ อย่างรวดเร็ว (W1,W2,W3,W4,T3)</p>

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา พบว่า สาเหตุและแนวทางแก้ไข ปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง สามารถสรุปแนวทางได้ 3 แนวทางดังนี้ แนวทางที่ 1 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าที่ยังไม่ด้อยคุณภาพแต่เกิดปัญหาที่คาดว่า จะไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (pre-emptive) ธนาคารเพิ่มมาตรการการประนอมหนี้ ให้เหมาะสมกับลูกค้า ลดระยะเวลา การพิจารณาและขั้นตอนการประนอมหนี้แนวทางที่ 2 การปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านสินเชื่อ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ทราบว่ากระบวนการในการกู้เงินแต่ละครั้งจะเกิดความล่าช้า พัฒนาศักยภาพ ในการวิเคราะห์สินเชื่อและติดตามหนี้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และแนวทางที่ 3 การให้ความรู้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มลูกค้าที่วางแผนซื้อที่อยู่อาศัย

5. ผลการวิเคราะห์ทางเลือกที่แนะนำที่ได้จากการประเมินกลยุทธ์แบบ (Rumelt, R., 1979) ทำให้ทราบว่า แนวทางที่ควรนำมาเป็นทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ทำให้ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด คือ แนวทางที่ 2 การปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านสินเชื่อ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ทราบว่ากระบวนการในการกู้เงินแต่ละครั้งจะเกิดความล่าช้า พัฒนาศักยภาพ ในการวิเคราะห์สินเชื่อและติดตามหนี้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยที่พนักงานธุรกิจของสาขาจะต้อง มีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะไม่ สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดในระบบสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงตรวจสอบลูกค้าที่เข้ามา ติดต่อสอบถามกับธนาคาร เนื่องจากในกรณีที่ถูกค่าประเมินแล้วว่าจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดและดำเนินการวางแผนติดตามลูกค้าที่มีปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเพื่อแก้ไข ปัญหาลูกค้าแต่ละราย

อภิปรายผล

การศึกษาการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการลดหนี้ค้างชำระของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. สาเหตุและปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนด พบว่า ควรตรวจสอบรายได้ ค่าใช้จ่าย ความมั่นคงในอาชีพ พฤติกรรมการการเงิน เพื่อประเมินความสามารถในการผ่อนชำระ ตลอดจนตรวจสอบสถานะทางครอบครัว เจตนาในการซื้อบ้าน ฯลฯ เงินคงเหลือหลังจางานให้เหมาะสมไม่มีปริมาณเกินจริง ที่มาของรายได้ และบริษัทที่ทำงาน มีอยู่จริง คำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานมากนักน้อย เพียงใด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอมรรัตน์ กาญจนไพฑูริ และลลิตา หงส์รัตนวงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหา และลดการเกิดหนี้ค้างที่เป็น NPLs ของธนาคารออมสินสาขา เกทเวย์ เอกมัย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระที่ทำให้เกิดหนี้ NPLs ของธนาคารออมสินสาขา เกทเวย์ เอกมัย คือ วงเงินการขอกู้ของลูกค้าที่เข้ามาขอสินเชื่อซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ว่า หากวงเงินขอกู้สินเชื่อของลูกค้าหนี้สูงจะส่งผลกระทบไปในทิศทางเดียวกันกับจำนวนเงินในการผ่อนชำระสินเชื่อต่องวด ส่วนตัวแปรอื่น ๆ พบว่าไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างที่

ก่อให้เกิด NPLs โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ธนาครศรควมีการจัดให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพในการวิเคราะห์สินเชื่อ และหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อแก่พนักงานสินเชื่อให้มีความเชี่ยวชาญ และเป็นไปในทางเดียวกัน ทางธนาครศรควมีการจัดให้แต่ละสาขานั้นมีการประชุมกันอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และทางธนาครศรควมีการออกกฎเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับในการวิเคราะห์สินเชื่อและมีการจัดทำไฟล์ในการวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้นให้กับสาขาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทธิพงษ์ มะยอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาครศรควนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.1 ปัจจัยภายนอก คือ สถานการณ์ COVID-19 เศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวของจังหวัดเชียงใหม่ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) และปัญหาทางการเมือง 1.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคร คือ จำนวนสาขาที่น้อย พนักงานที่อาจทุจริต และการติดต่อสื่อสารการติดตามหนี้ 1.3 ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้บริการ คือ ผู้กู้ผู้จ่ายฟุ่มเฟือย ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ การที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงในด้านรายได้ และลูกหนี้ตั้งใจขอสินเชื่อพร้อมกัน 2. ความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) มีความเสี่ยงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 2.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 2.2 ความเสี่ยงด้านเครดิต 2.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของธนาคร 3.แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ได้แก่ 3.1 แนวทางระยะสั้น คือ มีมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 มีการจัดตั้งฝ่ายงานบริหารหนี้ให้ครบทุกสาขา จัดการอบรมพนักงานทุกสาขาให้มีความรู้ในมาตรการที่ออกมาช่วยเหลือผู้กู้ 3.2 แนวทางระยะยาว คือ มีนโยบายช่วยในการแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้เสีย ตั้งหน่วยงานสินเชื่อในทุกสาขา ตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบการทุจริต เพิ่มจำนวนสาขา หรือฝ่ายงานบริหารหนี้เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ได้ทั่วถึง

2. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาครศรควนครราชสีมา จังหวัดระยอง พบว่า มีทางเลือก 3 แนวทางดังนี้

แนวทางที่ 1 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าที่ยังไม่ด้อยคุณภาพแต่เกิดปัญหาที่คาดว่า จะไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (pre-emptive) ธนาครเพิ่มมาตรการการประนอมหนี้ ให้เหมาะสมกับลูกค้า ลดระยะเวลา การพิจารณาและขั้นตอนการประนอมหนี้

แนวทางที่ 2 การปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านสินเชื่อ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ทราบว่ากระบวนการในการกู้เงินแต่ละครั้งจะเกิดความล่าช้า พัฒนาศักยภาพ ในการวิเคราะห์สินเชื่อและติดตามหนี้ให้แกพนักงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

แนวทางที่ 3 การให้ความรู้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มลูกค้าที่วางแผนซื้อที่อยู่อาศัย

แนวทางที่ค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้คือแนวทางที่ 2 ยกกระดับคุณภาพบริการ จะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรทิพย์ ยมระสมิต (2563) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไข และควบคุมหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (Npls) ธนาครออมสินศูนย์ควบคุม และบริหารหนี้เขตสมุทรสาครการศึกษาแนวทางการแก้ไข และควบคุมหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (Npls) ของธนาครออมสินศูนย์ควบคุม และบริหารหนี้เขตสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะ

ของปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงของหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPLs) และเพื่อศึกษาลักษณะของกลุ่มลูกค้ำสินเชื่อที่เกิดหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPLs) ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาจากข้อมูลรายงานหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือน (NPLs) ข้อมูลปี พ.ศ.2559-พ.ศ.2561 ของธนาคารออมสินศูนย์ควบคุม และบริหารหนี้เขตสมุทรสาคร และใช้เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้ข้อมูลทฤษฎีโดยแบ่งเป็นประเภทสินเชื่อที่ใช้หลักประกันค้ำประกันสินเชื่อ เช่น สินเชื่อเคหะ, สินเชื่อห้องแถว, สินเชื่อโทรทอง, สินเชื่อธนาคารประชาชน(ประชาชนสุขใจ) เป็นต้น และประเภทสินเชื่อที่ใช้บุคคลมาค้ำประกันสินเชื่อเช่น สินเชื่อธนาคารประชาชน, สินเชื่อสวัสดิการ, สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ, สินเชื่อพัฒนาองค์กรชุมชน (รายบุคคล), สินเชื่อแก้ไขปัญหานั่นนอกระบบ (PSA), สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน เป็นต้น ซึ่งใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์เข้ามาช่วยได้แก่ข้อมูลทางสถิติโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์หาลักษณะของปัญหาและสาเหตุของปัญหาของหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPLs) และเพื่อศึกษาลักษณะของกลุ่มลูกค้ำสินเชื่อที่เกิดหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPLs) โดยใช้การเก็บลักษณะความถี่โดยกำหนดหัวข้อลักษณะของปัญหาที่พบเจอ โดยใช้หลักเกณฑ์หัวข้อเดียวกันในทุกปีเพื่อได้ทราบจำนวนที่เพิ่มขึ้นของแต่ละปัญหาในแต่ละปี โดยนำข้อมูลของทุกปีมาวิเคราะห์ และกำหนดหัวข้อหลัก ๆ จากการศึกษา พบว่าจำนวนปัญหาหรือสาเหตุที่พบเจอในปี พ.ศ.2559 – พ.ศ.2561 จำนวนรายทั้งหมด 33,306 ราย ปัญหาที่ลูกหนี้ส่วนมากไม่สามารถชำระหนี้ได้อันดับแรก คือ ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลงจากตอนขอสินเชื่อ 26,651 ราย คิดเป็น 80.02% ปัญหาอันดับสอง คือ ติดต่อลูกหนี้ไม่ได้ 5,416 รายคิดเป็น 16.26% ปัญหาอันดับสาม คือ การย้ายที่ทำงานของลูกหนี้ 1,097 รายคิดเป็น 3.29% ปัญหาอันดับสุดท้าย คือ หลักประกันมีผู้อาศัย 142 รายคิดเป็น 0.43% ซึ่งปัญหา และสาเหตุจากการรวบรวม และศึกษา ส่วนมากเกิดจากลูกหนี้ และธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ดังนั้นธนาคารต้องปล่อยสินเชื่ออย่างรอบคอบ และรัดกุม โดยใช้ทฤษฎี 5'C เข้ามาช่วย เพื่อสามารถแก้ไข และควบคุมหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPLs) ให้ลดลง และเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้ค้างชำระของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษามีดังนี้

ปัจจัยด้านวงเงินขอสินเชื่อเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระสินเชื่อที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ดังนั้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้ค้างชำระทางธนาคารควรมีการพิจารณาวงเงิน ให้นำเหมาะสมกับตัวลูกค้ำที่เข้ามาขอสินเชื่อให้ละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ ภาระหนี้สินเดิมของลูกค้ำที่มีอยู่ก่อนจะมาขอสินเชื่อใหม่ ดูเครดิตบูโร (NCB) อย่างละเอียดไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรมการชำระหนี้สินของลูกค้ำที่เข้ามาขอสินเชื่อ เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และลูกค้ำมีความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารได้จริง ๆ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาธนาคารหลายสาขา ทำให้ต้องเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวนมาก ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาสาเหตุของปัญหาที่กว้างมากเกินไป ดังนั้นหากมีการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเฉพาะธนาคารสาขาหรือเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่างธนาคารสาขา เพื่อให้หาแนวทางในแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดระยอง ได้ตรงจุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อทำแผนปฏิบัติงาน ควรศึกษาถึงปัจจัยและความพึงพอใจคุณภาพบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้นจาก

<https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/> สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2566.

_____. (2565). *รายงานประจำปี 2564*. สืบค้นจาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/> สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2566.

พรทิพย์ ยมะสมิต. (2563). แนวทางการแก้ไขและควบคุมหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป (Npls) ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุม และบริหารหนี้เขตสมุทรสาคร. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563*. หน้า 520-527.

สุทธิพงษ์ มะยอง. (2563). *ศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระกลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อมรรัตน์ กาญจนไพฑาร และลลิตา หงส์รัตนวงศ์. (2563). *แนวทางการแก้ไขปัญหา และลดการเกิดหนี้ค้างที่เป็น NPLs ของธนาคารออมสินสาขาเขตเวียงแหง*. สืบค้นวันที่ 10 สิงหาคม 2566. จาก

<https://www.hu.ac.th/conference/proceedings2020/doc/G10/G10-12->

Rumelt, R. (1979). *Strategic Management: A View of Business Policy and Planning* (2ed,) Boston.

