

การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ
THE STUDY OF PROBLEM AND APPROACH TO SOLVE PROBLEM
ON NON-PERFORMING LOAN, KRUNGTHAI BANK, CHAIYAPHUM BRANCH

เนตรทราย บำรุงศรี²
จิตติวรรณ ศรีเจริญ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาสภาพปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้าสินเชื่อของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ ที่เป็นหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 364 ราย จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น และปัญหาดอกเบี้ยแพง ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ จำนวนรายได้ที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เป็นหนี้นอกระบบ / หนีจากแหล่งอื่นๆ และจำนวนผู้หารายได้ในครัวเรือนมีน้อย ปัจจัยด้านพฤติกรรมของตนเองที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดหนี้สินในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ขาดความรู้ในการวางแผนทางการเงิน ปัญหาสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว ไม่มีวินัยในการใช้เงิน / ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ มาตรการที่ 1 พนักงานสินเชื่อ ออกติดตามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระเงินส่วนต่างที่เกิดขึ้น มาตรการที่ 2 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ มาตรการที่ 3 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน มาตรการที่ 4 ตามหนี้จากผู้ค้ำประกัน และมาตรการที่ 5 ยื่นฟ้องศาลเพื่อยึดทรัพย์

คำสำคัญ: ลูกหนี้, หนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้, ธนาคารกรุงไทย

Abstract

This study aims at the study of problem conditions regarding the debtors of non-performing loan (NPLs) of Krungthai Bank Plc, Chaiyaphum branch and to propose problem solutions of non-performing loan issues, using questionnaires with total 364 loan customers of Krungthai Bank Plc, Chaiyaphum branch. Result of the study revealed that the external factor that causes NPLs is the increasing cost of living and the expensive interest rate, whereas the most significant internal factor that causes the debt is the insufficiency of income to afford expenses, NPLs, and the inadequate number of income earners in the household. The most significant behavioral factor that causes non-performing loan is the lack of financial planning knowledge, the debtors' own health problems and their families' health problems, no spending discipline / lavish spending. Problem solutions to non-performing loan are determined as; 1st measure, the credit officer 4th to follow up the debt with guarantor, and 5th measure; to file to the court for detention.

Keywords: debtors, non-performing loan, Krungthai Bank

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

E-mail: sai_noi89@hotmail.com

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้วิกฤตเศรษฐกิจทำให้ภาคธุรกิจประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดสภาพคล่องและมีต้นทุนที่สูงขึ้นลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลงส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนคุณภาพทรัพย์สินและลูกหนี้ของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ เสื่อมลงอย่างมากผลกระทบต่อวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลให้ปริมาณหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีถึงแม้ว่ารัฐบาลจะวางนโยบายต่างๆ และแก้ปัญหาอย่างจริงจังมาตลอด ในส่วนของภาคเอกชนภาคสถาบันการเงินก็มีการปรับเปลี่ยนองค์กรของตนเองเพื่อความสมบูรณ์ในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดวิกฤตเศรษฐกิจจึงทำให้ประเทศไทยกำลังประสบภาวะวิกฤติทางด้านระบบการเงินและเศรษฐกิจปัญหาหนี้เสีย และปัญหาในการดำเนินธุรกิจของลูกหนี้ สืบเนื่องจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน การขาดความเชื่อมั่นของนักลงทุน การหดตัวของกำลังซื้อ ภาวะการว่างงาน ปัญหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาใหญ่ที่กดดันเศรษฐกิจไทยในช่วงนี้และปัญหาทางด้านการเมืองส่งผลให้นักลงทุนขาดความเชื่อมั่น ปัจจัยเหล่านี้เป็นเหตุให้ลูกหนี้ เกิดปัญหาด้านสภาพคล่อง ซึ่งส่งผลให้เป็นหนี้เสียในเวลาต่อมา สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans: NPLs) หรือหนี้เสียนั้น นับได้ว่าเป็นทั้งเหตุและผลที่สำคัญอันหนึ่งของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจไทย

บมจ.ธนาคารกรุงไทยก็เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจทำให้ปริมาณหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น ลูกคามีปัญหาในการชำระหนี้คืนสูงขึ้น ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบริหารสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทยจึงเล็งเห็นว่าควรจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับเปลี่ยนองค์กรใหม่ และการปรับปรุงหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ [1]

จากการดำเนินการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาชัยภูมิ ในส่วนของหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ประมาณ 70 ล้านบาท และในปีเพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ประมาณ 65 ล้านบาท ปี 2555 มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ประมาณ 57 ล้านบาท เป้าหมายของธนาคารในปี 2558 พยายามจะลดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลงร้อยละ 10 จากฐานปีก่อน [2] อย่างไรก็ตามจากการประชุม บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาชัยภูมิมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ด้วยมาตรการต่างๆ อาทิเช่น 1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สินลูกค้าที่มีปัญหาและมีแนวโน้มว่าจะมีปัญหา 2) ดูแลลูกค้าด้วยการเข้าไปเยี่ยมขมกกิจการ ดูว่าส่วนไหนพอที่จะช่วยเหลือได้ 3) ติดตามลูกค้าที่ขึ้นสถานะเป็นหนี้เสียอย่างใกล้ชิด และให้ความช่วยเหลือด้วยการลงพื้นที่ พบปะ 4) ขอมมาตรการที่รัดกุมจากสำนักงานเขต และสำนักงานใหญ่

การศึกษานี้จึงต้องการที่จะศึกษาสภาพปัญหาการปรับปรุงหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาสภาพปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาชัยภูมิในช่วง ปี 2555-2557 จากการรายงานการจัดตั้งหนี้ลูกหนี้ที่มีปัญหาทั้ง 3 ระดับ มีจำนวนทั้งสิ้น 364 ราย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากลูกหนี้ มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามซึ่ง ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาโดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและการศึกษาที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่เป็นประสบการณ์มาประยุกต์และรวบรวมเข้าด้วยกันโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลูกหนี้ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ระยะเวลาการชำระหนี้ วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ ภาระหนี้สินรวมในปัจจุบันทั้งหมด ภาระหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระรวมเฉลี่ย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 สภาพปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และปัจจัยด้านตัวลูกหนี้ [3] การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์แนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ

จากผลการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และปัจจัยด้านตัวลูกหนี้ ที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้สินในระดับมากที่สุด และระดับมาก รวมทั้งศึกษานโยบายปรับโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกรุงไทย นำมาจัดทำเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.67) อายุระหว่าง 41 – 45 ปี (ร้อยละ 47.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.79) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 67.58) อาชีพข้าราชการ (ร้อยละ 65.38) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 16.23) สมาชิกในครัวเรือน 3 – 4 คน (ร้อยละ 47.53) ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ คือ สินเชื่อเอนกประสงค์ (ร้อยละ 71.15) และสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู (ร้อยละ 68.13) วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อเป็นเงินหมุน / ใช้จ่ายในครัวเรือน (ร้อยละ 77.20) ระยะเวลาผ่อนชำระ 16 – 20 ปี (ร้อยละ 56.04) วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ 400,001 – 500,000 บาท (ร้อยละ 22.25)

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้สินในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น และปัญหาดอกเบี้ยแพง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด หัวข้อค่านิยมทางสังคม นโยบายของรัฐบาล เช่น รถคันแรก เป็นต้น ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง หัวข้อปัญหาด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ ปัญหา

ค่าเงินบาทอ่อนค่า / แข็งค่า และความขัดแย้งทางการเมือง ให้ความสำคัญในระดับน้อย หัวข้อการทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่รัฐ / นักการเมือง การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือน และปัญหาด้านยาเสพติด อบรมมุข

ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้สินในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อจำนวนรายได้ที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เป็นหนี้ในระบบและหนีจากแหล่งอื่นๆ และจำนวนผู้หารายได้ในครัวเรือนมีน้อย ให้ความสำคัญในระดับมาก หัวข้ออาชีพและการทำงาน เช่น มีอาชีพที่ไม่มั่นคง มีรายได้ที่ไม่แน่นอน และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในวัยพึ่งพิงจำนวนมาก ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีหัวข้อสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ทำ ขาดโอกาส / ถูกเอาเปรียบ และให้ความสำคัญในระดับน้อยในหัวข้อ เจ้าหน้าที่คุกคาม / นายทุนขูดรีด

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของตนเองที่เป็นที่สาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้สินในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อขาดความรู้ในการวางแผนทางการเงิน (ปัญหาสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว และไม่มีวินัยในการใช้เงิน / ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ให้ความสำคัญในระดับมาก ในหัวข้อรสนิยมสูงเกินกว่าจำนวนรายได้ฐานะทางบ้านยากจน ขี้เกียจ / ไม่กระตือรือร้น และให้ความสำคัญในระดับปานกลางในหัวข้อ ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน

2. การเสนอแนวทางในการแก้ปัญหานี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จากการจัดเก็บหนี้ที่มีปัญหาตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้นได้มีการกำหนดวิธีการเบื้องต้นที่สถาบันการเงินพึงปฏิบัติในการปรับโครงสร้างหนี้ ดังนี้ มีการลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ตามภาวะตลาด การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีการตกลงให้มีระยะเวลาปลอดหนี้ โดยลูกหนี้ยังคงจ่ายชำระดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม และสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนครบถ้วนตามสัญญาให้การกู้ ซึ่งจากนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้นต้องการให้สถาบันมีการประนอมหนี้ เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าก่อนการใช้มาตรการที่มีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การฟ้อง การยึดทรัพย์กับลูกหนี้ต่อไป [4]

การบริหารจัดการความเสี่ยงปัญหานี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริการสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อเข้ามาดูแลความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ซึ่งเป็นโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ รวมถึงโอกาสที่คู่ค้าจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จึงมีขั้นตอนในการติดตามหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากคู่สัญญา ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่ 2 การประเมินขีดความสามารถขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินขีดความสามารถเพิ่มเติม ขั้นตอนที่ 4 กำหนดทางเลือกในการปรับปรุงหนี้ [5]

จากนโยบายปรับโครงสร้างหนี้ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรณีลูกค้ายูอยู่ในขั้นขั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (C2) ไม่มีการชำระหนี้มาแล้ว 2 เดือน ธนาคารกรุงไทยมีการนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ธนาคารได้มีการติดตามหนี้ตามกระบวนการเร่งรัดหนี้ที่กำหนดครบถ้วนแล้ว เช่น การออกจดหมายทวง โทรศัพท์แจ้ง พนักงานสินเชื่อติดตามหนี้ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน หากคู่สัญญายังไม่ชำระหนี้ก็จะใช้วิธีการที่รุนแรงขึ้น โดยใช้ทนายและฟ้องร้องต่อศาล

การเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากลูกค้ารายใหม่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานสังกัดของข้าราชการ เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนของข้าราชการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องคำนึงถึงการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ผู้กู้รายใหม่ ควรพิจารณาตามหลัก 5C's อย่างเคร่งครัด และควรมีการจัดตั้งกลุ่มงานติดตามหนี้ค้างชำระ และแนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ มาตรการที่ 1 พนักงานสินเชื่อ ออกติดตามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระเงินส่วนต่างที่เกิดขึ้น มาตรการที่ 2 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว มาตรการที่ 3 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน มาตรการที่ 4 ตามหนี้จากผู้ค้าประกัน และมาตรการที่ 5 ยื่นฟ้องศาลเพื่อยึดทรัพย์

สรุป

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง (ร้อยละ 54.67) อายุระหว่าง 41 – 45 ปี (ร้อยละ 47.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.79) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 67.58) อาชีพข้าราชการ (ร้อยละ 65.38) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 16.23) สมาชิกในครัวเรือน 3 – 4 คน (ร้อยละ 47.53) ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ คือ สินเชื่อเอนกประสงค์ (ร้อยละ 71.15) และสินเชื่อกรุงไทยธนวิ (ร้อยละ 68.13) วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อเป็นเงินหมุน / ใช้จ่ายในครัวเรือน (ร้อยละ 77.20) ระยะเวลาผ่อนชำระ 16 – 20 ปี (ร้อยละ 56.04) วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ 400,001 – 500,000 บาท (ร้อยละ 22.25) ปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น และปัญหาดอกเบี้ยแพง ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ จำนวนรายได้ที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เป็นหนี้นอกระบบ / หนี้จากแหล่งอื่นๆ และจำนวนผู้หารายได้ในครัวเรือนมีน้อย ปัจจัยด้านพฤติกรรมของตนเองที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดหนี้สินในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ขาดความรู้ในการวางแผนทางการเงิน ปัญหาสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว ไม่มีวินัยในการใช้เงิน / ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย แนวทางการแก้ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ มาตรการที่ 1 พนักงานสินเชื่อ ออกติดตามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระเงินส่วนต่างที่เกิดขึ้น มาตรการที่ 2 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ มาตรการที่ 3 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน มาตรการที่ 4 ตามหนี้จากผู้ค้าประกัน และมาตรการที่ 5 ยื่นฟ้องศาลเพื่อยึดทรัพย์

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น และปัญหาดอกเบี้ยแพง ปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่านิยมทางสังคม และนโยบายของรัฐบาล เช่น รถคันแรก เป็นต้น ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ จำนวนรายได้ที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เป็นหนี้นอกระบบ / หนี้จากแหล่งอื่นๆ และจำนวนผู้หารายได้ในครัวเรือนมีน้อย ปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สินที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ อาชีพและการทำงาน เช่น มีอาชีพที่ไม่มั่นคง มีรายได้ที่ไม่แน่นอน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในวัยพึ่งพิงจำนวนมาก ปัจจัยด้านพฤติกรรมของตนเองที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดหนี้สินในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ขาดความรู้ในการวางแผนทางการเงิน ปัญหาสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัว ไม่มีวินัยในการใช้เงิน / ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ปัจจัยด้านพฤติกรรม

ของตนเองที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดหนี้สินในระดับสำคัญมาก คือ รสนิยมสูงเกินกว่าจำนวนรายได้ ฐานะทางบ้านยากจน ขี้เกียจ / ไม่กระตือรือร้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญศิริ วงศ์เครือ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non –Performing Loans: NPLs) ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร พบว่า สาเหตุการค้างชำระเงินกู้ เนื่องจากปัญหาด้านรายได้ พบว่า กิจกรรมที่ทำอยู่มีรายได้ลดลงและรายได้ พิเศษลดลง และปัญหาด้านรายจ่าย พบว่า มีรายจ่ายในการผ่อนสินค้าเพิ่มขึ้น และค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรเพิ่มขึ้น และเนื่องจากสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและเกิดภัยธรรมชาติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชญานุช ผดุงลาภยศ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อกู้ยืมในประเทศไทยในเขตราชวงศ์ กรณีศึกษา: สินเชื่อกู้ยืมในประเทศไทยของ บมจ. กรุงไทย พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับธนาคารที่ให้กู้ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ คือ เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามทวงถาม ขาดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามหนี้ ความไม่รัดกุมของ หลักเกณฑ์และนโยบายในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินผู้ให้กู้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะสำหรับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ ดังนี้

1. ธนาคารควรให้ความรู้ทางการบัญชีอย่างง่ายแก่ลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้เห็นความสำคัญของการจดบันทึกข้อมูลรายรับรายจ่ายของครอบครัว ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ถึงสถานะทางการเงินของตัวลูกหนี้เอง ว่าควรจะมีหนี้สินส่วนทางการเงินของครอบครัวอย่างไร จึงจะสามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินโดยไม่ทำให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระหากมีการกู้เงินกับธนาคาร
2. ธนาคารควรจัดทำหนังสือเตือนชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมประชาสัมพันธ์แก่ลูกหนี้ถึงวิธีการดำเนินการหากลูกหนี้เกิดปัญหาจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด เพื่อให้ลูกหนี้แจ้งข้อมูลให้ธนาคารทราบทันที เพื่อธนาคารจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไปได้อย่างทันท่วงที
3. ธนาคารควรจัดทำรายงานสรุปถึงข้อควรระวังในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ทำให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระมากที่สุด เพื่อแจ้งให้พนักงานสินเชื่อทราบว่าต้องมีความระมัดระวังในการวิเคราะห์สินเชื่อด้านใดเป็นพิเศษ เช่น การตรวจสอบข้อมูลด้านรายได้ ภาระหนี้สิน ปัญหาครอบครัว วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหานี้ค้างชำระในอนาคตจากการให้สินเชื่อมีคุณภาพ
4. ธนาคารควรพิจารณาให้มีการกำหนดรูปแบบในการบริหารจัดการหนี้ของธนาคารออมสินสาขาอย่างมีมาตรฐาน สาขามีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เช่น วิธีการจัดทำแผนการติดตามหนี้ การกำหนดกลุ่มลูกหนี้เป้าหมาย การกำหนดวิธีการติดตามหนี้ที่เหมาะสมของกลุ่มลูกหนี้ค้างแต่ละกลุ่ม การจัดเตรียมแฟ้มข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระทุกราย เพื่อสามารถปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้ทันที และสามารถควบคุมการติดตามหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยลดปัญหานี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
5. ธนาคารควรทำหนังสือชักชวนในการปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ให้ความสำคัญของการศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบคำสั่งธนาคาร พนักงานทุกคนต้องมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขทุกวิธี เพื่อสามารถเลือกใช้แต่ละวิธีกับลูกหนี้ค้างชำระแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม
6. ธนาคารควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับหนี้ค้างชำระ เช่น ฝ่ายบริหารและพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาลูกหนี้ธุรกิจ ฝ่ายกฎหมาย ธนาคารออมสินภาค ธนาคารออมสินเขต และธนาคารออมสินสาขา เพื่อทำการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจถึงกรอบการทำงานของแต่ละฝ่าย วิธี

การติดต่อประสานงานเพื่อให้คาปรึกษาในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ต่อพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารกรุงไทย. (2557). **Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ**. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-vision-mission.aspx>
- [2] ธนาคารกรุงไทย. (2558). **แบงก์จ๊อบทิศเศรษฐกิจ-เข้มคุณภาพลูกค้า**. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.ktb.co.th/ktb/th?option=com_content&view=article&id=259964:2014-12-31-04-14-00&catid=101:2009-02-08-11-30-52&Itemid=440#.Va8jyqTtmko
- [3] อังคณา นุตยกุล. (2548). **การบัญชีหนี้สิน = Equity accounting**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- [4] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). **แนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้**. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2558, จาก https://www.bot.or.th/app/FIPCS/Thai/PFIPCS_showrelated.aspx?DocID=25510383-01
- [5] ธนาคารกรุงไทย. (2558). **เกี่ยวกับความเสี่ยงองค์กร**. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-overview.aspx>