

การบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

Credit management for reduce the Non-Performing Loan problem

of the Government Housing Bank in Phitsanulok

อรพรรณ คงแก้ว¹, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ทรอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การทดสอบ Independent samples T-Test และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะของลูกค้าเงินกู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน เป็นประเภทสินเชื่อลูกค้าทั่วไป จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด 10,001-15,000 บาท และลูกค้าเงินกู้มีภาระหนี้สินทางอื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีเพศ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีเพศ สถานภาพ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญหนี้ค้างชำระ ลูกค้าเงินกู้ ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณค่วาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The aim of this research is to 1) to study the satisfaction of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures of the Government Housing Bank in Phitsanulok And 2) to study problems and obstacles of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures of the Government Housing Bank in Phitsanulok. Data were collected by questionnaires from 400 debtors. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. The research hypotheses were tested using independent samples T-Test and One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA.

The results of the study showed that

1) Most of the sample group is female, aged 41-50 years, monthly income 25,001-35,000 baht, 3-4 family members, General Loan types, payment per time 10,001-15,000 baht and other liabilities.

2) Overall satisfaction of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures at a moderate level.

3) Overall problems and obstacles of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures at a less level.

4) The hypotheses testing are found as follows:

1. The difference in debtor' age, status, monthly income, family members, payment per time and other liabilities affected the difference in satisfaction of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures with statistical significance of .05 level.

2. The difference in debtor' age, monthly income, family members, payment per time and other liabilities affected the problems and obstacles of debtor towards the Non-Performing Loan reduction measures with statistical significance of .05 level.

Keywords Non-Performing Loan, debtor, satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือ ธอส. สาขาพิษณุโลก ให้บริการด้านสินเชื่อ โดยการให้กู้ยืมเงิน และจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้าง สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง เมื่อประเทศไทยและภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้รับผลกระทบในวงกว้างอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภายหลังจากการได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้มีโอกาสอัตราการเกิดหนี้เสียในภาคสินเชื่อที่อยู่อาศัยหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) อยู่ในระดับที่สูงขึ้นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เป็นการที่ลูกค้ำเงินกู้สินเชื่อของสถาบันการเงินไม่สามารถจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป นิวัตน์กาญจนภุมินทร(2559, ออนไลน์) อธิบายว่าสินเชื่อหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (non-performing loan: NPLs) คือการที่ลูกค้ำเงินกู้สินเชื่อของสถาบันการเงินซึ่งได้แก่ธนาคารพาณิชย์ของเอกชนธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลบริษัทเงินทุนรวมทั้งสาขาของธนาคารต่างประเทศในไทยผิดนัดชำระหนี้และไม่สามารถจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนในเวลาที่กำหนดให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไปโดยการพิจารณาว่าลูกค้ำเงินกู้รายใดจะเป็น NPLs หรือไม่ให้พิจารณาเป็นรายบัญชีเงินกู้ให้นับเฉพาะบัญชีที่ผิดนัดเกิน 3 เดือนขึ้นไปและธนาคารพาณิชย์จะต้องกันเงินสำรองเป็นสินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ 100% ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

จากการได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้ำที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ด้วยการออกดำเนินโครงการ ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2563, ออนไลน์) ออกมาตรการช่วยเหลือ “ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด -19” นำมาใช้เพื่อป้องกัน

การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อีกทั้งเป็นการช่วยเหลือลูกค้ายกเว้นที่ได้รับผลกระทบ มี 8 มาตรการที่สำคัญ ได้แก่ มาตรการที่ 1 : พักชำระเงินต้น 3 เดือน และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ย สำหรับลูกค้ายที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท มาตรการที่ 2 : พักชำระเงินต้น 1 ปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน เมื่อครบ 1 ปี สามารถแจ้งความประสงค์ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระเพิ่มได้นานสูงสุดอีก 10 ปี มาตรการที่ 3 : พักชำระเงินต้น 6 เดือน พร้อมลดดอกเบี้ยเหลือ 3.90% ต่อปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน มาตรการที่ 4 : ลดดอกเบี้ยลงเหลือ 3.90% ต่อปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน 6 เดือน สำหรับลูกค้ายที่อยู่ระหว่างใช้อัตราดอกเบี้ยผันผันชำระหรืออยู่ในสถานะกฎหมาย มาตรการที่ 5 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 4 เดือนสำหรับสำหรับลูกค้ายที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 35,000 บาท ธนาคารจะยกดอกเบี้ยที่พักชำระให้ลูกค้ายที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของมาตรการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ตามสัญญา มาตรการที่ 6 : พักชำระเงินต้น 4 เดือน ลดดอกเบี้ยเหลือ 1.00% ต่อปี สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานด้านสาธารณสุขและสถานพยาบาล มาตรการที่ 7 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 6 เดือนสำหรับลูกค้ายสินเชื่อประเภทแฟลตและสินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย (pre finance) มาตรการที่ 8 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือนสำหรับลูกค้ายที่เคยลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เข้ามาตรการที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 มาตรการที่ 8.5 จะแบ่งความช่วยเหลือออกเป็น 2 กรณีคือ 1.กรณีลูกค้ายที่มีสถานะบัญชีปกติ ให้แจ้งความประสงค์เข้ามาตรการที่ 8.5 พักชำระเงินต้นและพักชำระดอกเบี้ย โดยจะพักชำระได้ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2563 และ 2.กรณีลูกค้ายที่มีสถานะเป็น NPL จะต้องเข้ามาตรการประนอมหนี้พิเศษ หากสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไข ลูกค้ายสามารถใช้สิทธิตามมาตรการที่ 8.5 ได้ด้วย โดยกรณีที่ลงทะเบียนเข้ามาตรการที่ 8.5 ลูกค้ายสามารถทยอยผ่อนชำระดอกเบี้ยที่พักชำระไว้ให้หมดได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาที่ตามสัญญา

ด้วยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มองเห็นถึงแนวทางการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จึงดำเนินการศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกค้ายเงินกู้ ความพึงพอใจของลูกค้ายเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ายเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก และยังได้ศึกษาปัจจัยลักษณะของ

ลูกค้ำเงินกู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก โดยการศึกษาการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของลูกค้ำเงินกู้ที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อโครงการ ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ โควิด-19 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ยังจะเป็นเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้กู้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ หรือให้มีการค้างชำระหนี้ให้น้อยที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนมาตรการให้เหมาะสมกับลูกค้ำเงินกู้ต่อไป และกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารสินเชื่อเพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป และทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ในการใช้มาตรการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการค้างชำระหนี้ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกในอนาคต

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น

ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดู สมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

- ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2. กลุ่มตัวอย่าง

ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ธอส.ช่วยเหลือคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2563 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2563

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของลูกค้าเงินกู้ที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อโครงการ ธอส.ช่วยเหลือคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19

3. ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้กู้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ หรือให้มีการค้างชำระหนี้ให้น้อยที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนมาตรการให้เหมาะสมกับลูกค้ำเงินกู้ต่อไป และกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารสินเชื่อเพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

4. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ในการใช้มาตรการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการค้างชำระหนี้ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษาการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ประชากรได้แก่ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 จำนวน 4,409 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ำเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะของลูกค้ำเงินกู้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด-19 โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เมื่อกลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
2. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างและหาข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการวิเคราะห์การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุโขทัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check - list) ด้วยการคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) และความถี่ (frequency)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ Independent samples T-Test สำหรับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way analysis of variance: one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ Independent samples T-Test สำหรับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way analysis of variance: one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะของลูกค้าเงินกู้

ลักษณะของลูกค้าเงินกู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท เลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน เป็นประเภทสินเชื่อลูกค้าทั่วไป จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด 10,001-15,000 บาท และลูกค้าเงินกู้มีภาระหนี้สินทางอื่น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรการ พบว่า มาตรการที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาตรการที่ 8 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือน

สำหรับลูกค้าที่เคยลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เข้ามาตราการที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมาตรการที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มาตรการที่ 8.5 จะแบ่งความช่วยเหลือออกเป็น 2 กรณีคือ 1.กรณีลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติ ให้แจ้งความประสงค์เข้ามาตราการที่ 8.5 พักชำระเงินต้นและพักชำระดอกเบี้ย โดยจะพักชำระได้ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2563 และ 2.กรณีลูกค้าที่มีสถานะเป็น NPL จะต้องเข้ามาตราการประนอมหนี้พิเศษ หากสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไข ลูกค้าสามารถใช้สิทธิตามมาตรการที่ 8.5 ได้ด้วย โดยกรณีที่ลงทะเบียนเข้ามาตราการที่ 8.5 ลูกค้าสามารถทยอยผ่อนชำระดอกเบี้ยที่พักชำระไว้ให้หมดได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาที่ตามสัญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 1 พนักงานไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร ให้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าเงินกู้ได้ทราบว่าธนาคารมีมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

ปัจจัย/ มาตรการ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	รายได้ต่อ เดือน	สมาชิกใน ครอบครัว	ประเภท สินเชื่อ	จำนวนเงิน	ภาระ หนี้สิน
1	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*
2	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
3	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
4	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*
5	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
6	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	-
7	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
8	-	-	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*
8.5	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	-
ภาพรวม	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่มีเพศ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน

ปัจจัย/ ปัญหา	เพศ	อายุ	สถานภาพ	รายได้ต่อ เดือน	สมาชิกใน ครอบครัว	ประเภท สินเชื่อ	จำนวนเงิน	ภาระ หนี้สิน
1	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	-
2	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*
3	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
4	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*
5	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*
6	-	แตกต่าง*	-	-	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*
7	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-
8	-	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*	แตกต่าง*
ภาพรวม	-	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*	-	แตกต่าง*	แตกต่าง*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยลักษณะของลูกค้ำเงินกู้ที่มีเพศ สถานภาพ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการสรุปผลนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลความพึงพอใจของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำเงินกู้ส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพิ่มเงื่อนไขในการช่วยเหลือลูกค้ำเงินกู้จากมาตรการช่วยเหลือ “ธอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด -19” ให้มาก

ขึ้นไปอีก ซึ่งเป็นการช่วยเหลือลูกค้ายกเว้นที่ได้รับผลกระทบ มี 8 มาตรการที่สำคัญ ได้แก่ มาตรการที่ 1 : พักชำระเงินต้น 3 เดือน และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ย สำหรับลูกค้ายที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท มาตรการที่ 2 : พักชำระเงินต้น 1 ปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน เมื่อครบ 1 ปี สามารถแจ้งความประสงค์ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระเพิ่มได้นานสูงสุดอีก 10 ปี มาตรการที่ 3 : พักชำระเงินต้น 6 เดือน พร้อมลดดอกเบี้ยเหลือ 3.90% ต่อปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน มาตรการที่ 4 : ลดดอกเบี้ยลงเหลือ 3.90% ต่อปี และจ่ายเฉพาะดอกเบี้ยรายเดือน 6 เดือน สำหรับลูกค้ายที่อยู่ระหว่างใช้อัตรดอกเบี้ยผันแปรหรืออยู่ในสถานะกฎหมาย มาตรการที่ 5 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 4 เดือนสำหรับสำหรับลูกค้ายที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 35,000 บาท ธนาคารจะยกดอกเบี้ยที่ชำระให้ลูกค้ายที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของมาตรการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาปฏิบัติตามสัญญา มาตรการที่ 6 : พักชำระเงินต้น 4 เดือน ลดดอกเบี้ยเหลือ 1.00% ต่อปี สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานด้านสาธารณสุขและสถานพยาบาล มาตรการที่ 7 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 6 เดือนสำหรับลูกค้ายสินเชื่อประเภทแฟลตและสินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย (pre finance) มาตรการที่ 8 : พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือนสำหรับลูกค้ายที่เคยลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เข้ามาตรการที่ 1, 2, 3, 4 และ 6 มาตรการที่ 8.5 จะแบ่งความช่วยเหลือออกเป็น 2 กรณี คือ 1.กรณีลูกค้ายที่มีสถานะบัญชีปกติ ให้แจ้งความประสงค์เข้ามาตรการที่ 8.5 พักชำระเงินต้นและพักชำระดอกเบี้ย โดยจะพักชำระได้ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2563 และ 2.กรณีลูกค้ายที่มีสถานะเป็น NPL จะต้องเข้ามาตรการประนอมหนี้พิเศษ หากสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไข ลูกค้ายสามารถใช้สิทธิตามมาตรการที่ 8.5 ได้ด้วย โดยกรณีที่ลงทะเบียนเข้ามาตรการที่ 8.5 ลูกค้ายสามารถทยอยผ่อนชำระดอกเบี้ยที่ชำระไว้ให้หมดได้ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาปฏิบัติตามสัญญา

การที่ผลความพึงพอใจของลูกค้ายกเว้นที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากปัญหาผลกระทบจากโควิด-19 ที่จะทำให้มีโอกาสอัตราการเกิดหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โควิด-19 นี้ ทำให้เกิดผลกระทบเป็นอันมากกับเศรษฐกิจทำให้ลูกค้ายกเว้นขาดสภาพคล่อง จึงส่งผลกระทบต่อชำระหนี้และความพึงพอใจของลูกค้ายกเว้นที่มีต่อ มาตรการช่วยเหลือ “ขอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด - 19” ซึ่งผลกระทบในลักษณะนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ของวนิดา

จันทวงศ์(2550, หน้า 14-15) ที่อธิบายว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ คือ ปัจจัยจากภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจหากภาวะเศรษฐกิจดีย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัวและเจริญรุ่งเรือง ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือซบเซาย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง รายได้ของบุคคลลดลงตาม ซึ่งในบางธุรกิจอาจประสบปัญหารุนแรงถึงขั้นล้มละลายได้ และปัจจัยจากภัยธรรมชาติหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ผลผลิตเสียหายจากภัยธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุ เป็นต้น

ผลความพึงพอใจนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ในด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) ซึ่งความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เป็นความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (สุพจน์ พันธ์นิยะ, 2542, หน้า 9-11)

จากผลปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าเงินกู้มีการรับรู้และเข้าใจในมาตรการช่วยเหลือ “ขอส.ช่วยคนไทย ร่วมสร้างชาติ กับ 8 มาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบโควิด -19” ของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างดี พนักงานอธิบายและแจ้งลูกค้าเงินกู้ถึงมาตรการของทางธนาคาร ให้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้ มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ ธนาคารมีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้มาตรการของทางธนาคาร และธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าเงินกู้ได้ทราบว่าธนาคารมีมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ที่พบว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีเพศ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกัน และ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน การเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และภาระหนี้สินทางอื่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยลักษณะของลูกค้าเงินกู้ที่มีเพศ สถานภาพ และประเภทสินเชื่อ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่แตกต่างกันจะแสดงให้เห็นถึงข้อมูลในการนำไปใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสินเชื่อ คารณี พุทธวิบูลย์ (2543, หน้า 10-11) อธิบายว่า การจัดการสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแต่ละขั้นตอน เพื่อทำหน้าที่ในงานด้านสินเชื่อ ตั้งแต่การวางแผนตั้งเป้าหมาย การวางแผนนโยบายการปฏิบัติงาน การจัดสายงานด้านสินเชื่อ การกระจายอำนาจหน้าที่ของแต่ละงาน การตรวจสอบการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมาย และการฝึกอบรมความรู้และทักษะแก่พนักงานสินเชื่อ เป็นต้น

และผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่ามาตรการช่วยเหลือลูกค้าเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์นั้น จะช่วยลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรินทร์ บุตรวาระ(2562) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส. สาขานายูง โดยผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า วิธีการในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้กับลูกค้าเงินกู้ เป็นวิธีการที่ช่วยเอื้ออำนวยต่อการผ่อนชำระหนี้ตามความสามารถของลูกค้าเงินกู้ และช่วยให้ลูกค้าเงินกู้พ้นจากการเป็นหนี้ NPL รวมถึงช่วยให้ลูกค้าเงินกู้กลับไปทำธุรกรรมทางการเงินได้อีกครั้ง จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้กู้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ หรือให้มีการค้างชำระหนี้ให้น้อยที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนมาตรการให้เหมาะสมกับลูกค้ำเงินกู้ต่อไป และกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารสินเชื่อเพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

2. จากผลปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินกู้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในรายชื่อ พบว่า ข้อที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 1 พนักงานไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร ให้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้ พนักงานควรมีการศึกษาถึงมาตรการและให้ข้อมูลแก่ลูกค้ำเงินกู้ได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปในอนาคต อาจสามารถทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

- คารณี พุทธิวิบูลย์. (2537). *การจัดการสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ: อาทรการพิมพ์.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2563). *มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาโควิด-19*. ค้นเมื่อ 24 กันยายน 2563, จาก <https://www.ghbank.co.th/news/detail/public-relations/press-may-25>.
- นิวัฒน์กาญจนภูมิภัทร. (2559). *6Cs ตัวชี้วัดเครดิต*. ค้นเมื่อ 24 กันยายน 2563, จาก https://www.ncb.co.th/Press_20061108.htm.
- วนิดา จันทวงศ์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2*. รายงาน การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรินทร์ บุตรวาระ. (2562). *การแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ ช.ก.ส. สาขานายูง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุพจน์ พันธนิยะ . (2542). *อิทธิพลของความขัดแย้งในงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.