

แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
Guidelines for non-performing loan debts problems (NPL) of the Government Housing
Bank in Chiang Mai Province

สุทธิพงษ์ มะของ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยภายนอก ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ (Interviews schedule) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับเจ้าพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 22 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจสาขาอาวุโส-สิ้นเชื้อ จำนวน 9 คน โดยส่วนใหญ่มิประสบความสำเร็จในการทำงาน 10 ปี และ 15 ปี จำนวนเท่ากันคือ 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า 1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.1 ปัจจัยภายนอก คือ สถานการณ์ COVID-19 เศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวของจังหวัดเชียงใหม่ ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) และปัญหาทางการเมือง 1.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร คือ จำนวนสาขาที่มีน้อย พนักงานที่อาจทุจริต และการติดต่อสื่อสารการติดตามหนี้ 1.3 ปัจจัยที่เกิดจากผู้ใช้บริการ คือ ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ การที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงในด้านรายได้ และลูกหนี้จึงใจขอสินเชื่อพร้อมกัน 2. ความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) มีความเสี่ยงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 2.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 2.2 ความเสี่ยงด้านเครดิต 2.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ได้แก่ 3.1 แนวทางระยะสั้น คือ มีมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 มีการจัดตั้งฝ่ายงานบริหารหนี้ให้ครบทุกสาขา จัดการอบรมพนักงานทุกสาขาให้มีความรู้ในมาตรการที่ออกมาช่วยเหลือผู้กู้ 3.2 แนวทางระยะยาว คือ มีนโยบายช่วยในการแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้เสีย ตั้งหน่วยงานสินเชื่อในทุกสาขา ตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบการทุจริต เพิ่มจำนวนสาขาหรือฝ่ายงานบริหารหนี้เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ได้ทั่วถึง

คำสำคัญ: ปัญหาหนี้เสีย (NPL), ธนาคารอาคารสงเคราะห์, จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the causes of non-performing loan debts (NPL) of the Government Housing Bank in Chiang Mai Province. And study methods for solving non-performing loan (NPL) problems of the Government Housing Bank in Chiang Mai Province. This research is a qualitative research. By studying the factors that cause non-performing loan (NPL) consists of External factors, Bank-related factors, and User-generated factors. The tool used was Interview form. Using in-depth interviews with the official of the Government Housing Bank in Chiang Mai Province 22 persons.

The results of the research showed that most of the interviewees were senior credit-business employees 9 persons, of them with the majority having 10 years and 15 years of work experience 5 persons, of them had the same amount of work experience. Data analysis from the interview showed that 1. Factors that caused non-performing loan (NPL) of the Government Housing Bank Chiang Mai Province, the 3 factors are: 1.1 External factors are the situation of COVID-19, the slowing down in tourism economics of Chiang Mai, disruption and political problems. 1.2 Factors caused by the Bank itself are the are few is branches of bank, potentially corrupt employees, and communication of debt collection. 1.3 Factors caused by the service user is the borrower's extravagant spending, debtors with recalcitrant intent, refusing to pay debts, the debtor misused the loan, migration, changing jobs, been dismissal, unexpected risk in Income, and the debtor intentionally asks for a loan at the same time. 2. The risk of non-performing loan problem (NPL) has three aspects: 2.1 Strategy risk 2.2 Credit risk 2.3 Operational risk of the Bank 3. Guidelines for solving non-performing loan debt problems (NPL) include 3.1 Short-term approach is to provide measures to assist borrowers affected by the COVID-19 situation, to establish a department of loan management in every branch and provide training for employees of all branches to have knowledge in the measures that come out to help borrowers. 3.2 Long-term approach is to have a policy to help solve the problem of non-performing loan. Setting up credit agencies in every branch and an agency to detect fraud Increase the number of branches or loan management department to provide comprehensive services to borrowers.

Keywords: NPL Problems, Government Housing Bank, Chiang Mai Province

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดภาวะถดถอยมาหลายปีในปี 2563 และผลกระทบจากไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 ทำให้เศรษฐกิจมีการชะลอตัวและขยายตัวต่ำกว่าระดับศักยภาพ และพระราชบัญญัติ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563 ที่ล่าช้า ทำให้เกิดหนี้เสีย(NPL)เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ธนาคารต่างๆจำเป็นต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสีย (NPL) และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL)ที่เกิดขึ้นและแนวทางป้องกันหนี้เสีย(NPL)ที่กำลังจะเพิ่มขึ้นด้วย รวมถึงการหาแนวทางในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีโอกาสที่จะเกิดหนี้เสีย(NPL) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ด้านที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการสร้างโอกาสให้คนไทยมีบ้านเป็นของตัวเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลาง สินเชื่อของธนาคารทั้งหมดเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทำให้ความเสี่ยงที่จะเกิดหนี้เสีย (NPL) มีสูง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาดังกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) และแนวทางในการแก้ไขปัญหาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นข้อมูลเสนอแนะให้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเกิดประโยชน์แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

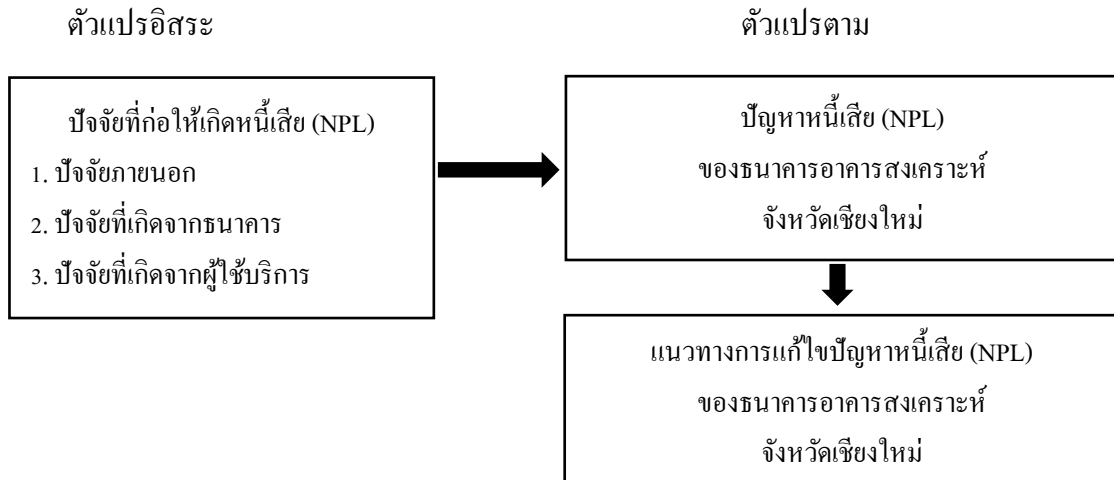
1. ปัจจัยภายนอกเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย กำหนดตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยภายนอก ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม คือ ปัญหาหนี้เสีย (NPL) (ความเสี่ยง)

การวิจัยครั้งนี้ คือ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview - IDI) กับเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 สาขา จำนวน 22 ราย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้

มูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ของ วนิดา จันทวงศ์ (2550) ว่าเกิดจากปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้ 1) เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้ 2) ปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเองและสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ 3) ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง

1. ความเสี่ยง (Risk) คือ การวัดความสามารถ ที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากร โครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และการจัดการความเสี่ยง

2. ประเภทของความเสี่ยง ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546) ได้แบ่งประเภทความเสี่ยงหลักไว้ 5 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านตลาด ด้านปฏิบัติการ ด้านสภาพคล่อง และด้านเครดิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ สมตัว (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัด พบว่า ปัจจัยภายนอกธนาคารมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของธนาคารในระดับมาก ส่วนปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของธนาคารระดับปานกลาง

ฉรรตกฤตม์ บุญสัน และบุญเลิศ จิตรมณี โรจน์ (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ การศึกษาพบว่า ปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ มาจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในของลูกหนี้และลักษณะของกิจการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) อันดับแรก คือ ด้านลักษณะของกิจการ รองลงมาคือ ปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในของลูกหนี้และปัจจัยภายในธนาคาร

ไปรมา จันทร์เสน (2560) ศึกษาแนวทางการควบคุมการเกิดหนี้ค้างชำระ 2-3 เดือน ของธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยที่ได้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระจนก่อให้เกิดเป็น NPLs ของธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตประจวบคีรีขันธ์ นั้นคือ การที่สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้การดำเนินกิจการและรายได้ของผู้กู้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย แนวทางในการควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระทางธนาคารเองควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดจริงจึงในการให้สินเชื่อในแต่ละประเภท อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้มากำหนดทิศทางในการอนุมัติปล่อยสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจในปัจจุบัน อันส่งผลให้ธนาคารเองสามารถมองเห็นถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของทางธนาคารเองในอนาคตและลดการเกิดปัญหาการค้างชำระหนี้จนก่อให้เกิดเป็น NPLs

ชัชฎาภรณ์ อุทัยดา (2559) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ความคิดเห็นของลูกหนี้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน พบว่าปัจจัยภายในธนาคาร อยู่ในระดับปานกลางปัจจัยภายนอกธนาคารและปัจจัยภายในของลูกหนี้อยู่ในระดับมาก การเกิด NPLs ของผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภายในของลูกหนี้ ($r=0.335$) และปัจจัยภายนอกธนาคาร ($r=0.214$) มีความสัมพันธ์ทางบวกการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยภายในของลูกหนี้ และปัจจัยภายในธนาคารเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินได้ร้อยละ 14.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2563 จำนวน 22 ราย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์ (Interviews schedule) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับเจ้าพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยตรง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1) ข้อมูลทุติยภูมิที่มาจากแหล่งข้อมูลทางเอกสารต่างๆ 2) ข้อมูลปฐมภูมิในการวิจัยในครั้งนี้มาจากแบบสัมภาษณ์ (Interviews schedule)
4. การวิจัยในครั้งนี้ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยการนำแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษากับทางอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้
5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลทุติยภูมิที่มาจากแหล่งข้อมูลทางเอกสารต่างๆ และข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล มาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลที่ได้มา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นี้ และนำเสนอข้อมูลด้วยการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ที่เป็นประเด็นของการศึกษาและการตีความตามที่ระบุไว้ในสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL)

1.1 ปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายนอกเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ สถานการณ์ COVID-19 และ เศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวของจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) คิดเป็นร้อยละ 54.55 และปัญหาทางการเมืองของประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL)

1.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มี

ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนสาขา ธอส. ในจังหวัดเชียงใหม่มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ พนักงานที่อาจทุจริต คิดเป็นร้อยละ 27.27 และการติดต่อสื่อสาร การติดตามหนี้ คิดเป็นร้อยละ 13.64

1.3 ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ การที่ลูกหนี้ย้ายไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 63.64 การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงในด้านรายได้ คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ ลูกหนี้ใจขอสินเชื่อพร้อมกัน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

2. ความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL)

2.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ที่อาจก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร การติดตามหนี้ หรือการต่อรองนำเสนอ ของ ธอส. จะคิดวิเคราะห์ข้อมูลให้ใหม่ทั้งหมด Case by Case ระบบของธนาคารดี แต่ยังไม่พอ และปัจจัยด้านจำนวนสาขา ธอส. ในจังหวัดเชียงใหม่มีสาขาที่น้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการเข้ารับบริการของผู้กู้ หรือการที่ไม่มีฝ่ายงานบริหารหนี้ในทุกสาขา เพื่อให้คำปรึกษาหรือช่วยแก้ไขปัญหาหนี้สินของผู้กู้ ทำให้การแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ล่าช้า

2.2 ความเสี่ยงด้านเครดิต ที่อาจก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) คือ สถานการณ์ COVID-19 เศรษฐกิจ การท่องเที่ยวที่ชะลอตัวของจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาทางการเมืองของประเทศไทยที่มีมานาน ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) การที่ลูกหนี้ย้ายไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอก ก่อนนำเงินไปชำระคืนแก่ ธอส. การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงในด้านรายได้ หรือค่าใช้จ่ายของลูกค้ำ ที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ในอนาคต ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ลูกหนี้ใจขอสินเชื่อพร้อมกัน เช่น ชื้อบ้าน 2-3 หลังพร้อมกัน เป็นการทำธุรกรรมพร้อมกัน ธนาคารจึงไม่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งอาจทำให้ผู้กู้มีปัญหาในการผ่อนชำระหนี้ได้ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตต่อ ธอส. ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL)

2.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร ที่อาจก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) คือ ปัจจัยด้านพนักงานของ ธอส. ที่เกิดการทุจริต ร่วมมือกับผู้กู้เพื่อให้ผู้กู้สามารถกู้เงินจากธนาคาร ทั้งที่รู้ว่าผู้กู้ไม่มีความสามารถในการผ่อนชำระเงินกู้ได้ หรือต้องการเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดการทุจริตของพนักงาน หรือเกิดจากการละเลย มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในการติดตามหนี้ของตัวพนักงาน จึงถือว่าเป็นความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของ ธอส. ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL)

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL)

3.1 ระยะสั้น

1. มีมาตรการช่วยเหลือผู้กู้ของ ธอส. ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งทำให้ผู้กู้ไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามปกติ ควรพิจารณามาตรการต่างๆ เช่น ตั้งหน่วยงานการประเมินผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความสามารถของลูกค้าที่สามารถจะชำระหนี้ในปัจจุบันและสามารถกลับมาจ่ายได้ปกติเมื่อไหร่ จัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาลูกค้าที่มาติดต่อขอขยายระยะเวลาการกู้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับผู้กู้แต่ละรายว่าพร้อมที่จะรับมาตรการการแก้ไขปัญหาแบบใด มีมาตรการผ่อนปรนให้ผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย 3-6 เดือน และมีมาตรการพักชำระหนี้ทั้งดอกเบี้ยและเงินต้น 3-6 เดือน เป็นต้น

2. มีการจัดตั้งฝ่ายงานบริหารหนี้ให้ครบทุกสาขา หรืออบรมพนักงานในแต่ละสาขาให้มีความรู้เบื้องต้นในเรื่องมาตรการช่วยเหลือผู้กู้เพื่อสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้กู้ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

3. จัดการอบรมพนักงานในแต่ละสาขาให้มีความรู้ในมาตรการที่ทาง ธอส. ที่ออกมาช่วยเหลือผู้กู้ ให้ความรู้แก่ผู้กู้ในเรื่องมาตรการช่วยเหลือจากทาง ธอส. และให้ความรู้แนวทางการแก้ไขในการผ่อนชำระหนี้

3.2 ระยะเวลา

1. มีนโยบายของ ธอส. ที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้เสีย NPL เช่น วิธีการคิดค่าดอกเบี้ยปรับแบบใหม่ โดยคิดดอกเบี้ยจากงวดที่ค้าง ไม่คิดจากเงินต้นรวม จะช่วยลูกค้าที่มีภาระหนี้ค้างไม่เป็นการมากจนเกินไป และการวิเคราะห์รายได้ เช่น การหักค่าครองชีพไว้ให้ลูกค้าไม่ต่ำกว่า 7,000 บาทต่อเดือน

2. จัดตั้งหน่วยงานในแต่ละจังหวัด หรือในแต่ละสาขา เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ รายได้ การใช้จ่าย แก่ลูกค้าก่อนการขอสินเชื่อ พิจารณาดังวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการกู้ยืม ให้คำปรึกษาแก่ผู้กู้ที่กำลังมีปัญหาทางการเงิน เพื่อหาแนวทางแก้ไขก่อนจะเกิดปัญหาหนี้เสีย NPL คอยติดตาม ติดตาม ผู้กู้ที่มีแนวโน้มจะเกิดปัญหาหนี้เสีย NPL เป็นต้น

3. จัดตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบการทุจริตในรูปแบบใหม่ๆ ทั้งพนักงาน ผู้กู้ และเจ้าของสินทรัพย์ที่ต้องการขาย รวมถึงการอบรมเรื่องความสุจริตในการทำงาน และบทลงโทษของผู้ทุจริตให้แก่พนักงานทั้งหมด

4. เพิ่มจำนวนสาขาหรือฝ่ายงานบริหารหนี้เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ได้ทั่วถึง

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้เสีย (NPL) พบว่า ปัจจัยภายนอกเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ สถานการณ์ COVID-19 และ เศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวลงของจังหวัดเชียงใหม่ ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) และปัญหาทางการเมืองของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า โควิด-19 เป็นอีกหนึ่งปัจจัยนอกเหนือการควบคุมที่มีโอกาส

ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการลงทุนในปี 2020 มากที่สุดปัจจัยหนึ่ง อีกทั้งยัง ไม่มีความชัดเจนว่าสามารถควบคุมโรคระบาดได้เมื่อไหร่ ตัวเลขผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคือ ธุรกิจสายการบิน การท่องเที่ยวและโรงแรม ที่จะได้รับผลกระทบจากการลดลงของนักท่องเที่ยว มีทั้งไม่สามารถให้บริการตามกำหนดได้เนื่องจากนโยบายของแต่ละประเทศ หรือความหวาดกลัวต่อโรคระบาดของนักท่องเที่ยวเอง สอดคล้องกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) ได้รายงานคาดการณ์เศรษฐกิจและการเงินไตรมาสแรกปี 2563 โดยจัดทำขึ้นก่อนการระบาดของ COVID-19 พบว่า มีการคาดการณ์รายได้จากทั้ง 4 ภาคธุรกิจทั่วประเทศ คือการค้า การผลิต ภาคอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง และภาคบริการเป็นลบทั้งหมด ในขณะที่ความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนต้นทุนทางธุรกิจ และข้อจำกัดในการทำธุรกิจมีทิศทางเป็นลบ แต่ในสถานการณ์จริง การมาของไวรัสดังกล่าวสร้างผลกระทบต่อภาคบริการมากที่สุด ดังนั้นตัวเลขจริงของการติดลบมีโอกาสที่จะสูงกว่าที่ประเมินไว้ได้ โดยโรคระบาดถือเป็นปัจจัยที่เหนือความคาดหมายและการควบคุมของทุกฝ่าย สอดคล้องกับ นรุตตฤณย์ บุญล้วน (2562) จากผลการศึกษาสาเหตุของการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ พบว่าสาเหตุของปัญหาจากปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของนโยบายของรัฐบาล มีคู่แข่งทางการค้าเพิ่มมากขึ้น ค่านิยมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และสอดคล้องกับ ไปรมา จันทร์เสน (2560) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระนี้ก่อให้เกิดเป็น NPLs ของธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริการหนี้ เขตประจวบคีรีขันธ์นั้น คือการที่สถานะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้การดำเนินงานและการรายได้ของผู้กู้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนสาขา ธอส. ในจังหวัดเชียงใหม่มีน้อย พนักงานที่อาจทุจริต และการติดต่อสื่อสาร การติดตามหนี้ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีการดำเนินการประเมิน ติดตาม และป้องกันการเกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) ที่ดี อย่างไรก็ตามเนื่องจากจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการภายในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีน้อย และไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ จึงอาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการติดตามหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ นรุตตฤณย์ บุญล้วน (2562) จากผลการศึกษาสาเหตุของการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ พบว่าสาเหตุของปัญหาจากปัจจัยภายในของธนาคาร ได้แก่ ลักษณะการทวงถามหนี้ของพนักงาน วิธีการติดตาม ทวงถามการชำระหนี้จากธนาคาร การอนุมัติจำนวนวงเงินสินเชื่อไม่เหมาะสมกับความต้องการการอธิบายรายละเอียดสัญญาสินเชื่อ การประเมินอนุมัติวงเงินกู้ รวมถึงการอธิบายข้อมูลรายละเอียดการชำระหนี้ไม่ชัดเจน และยังคงสอดคล้องกับ ชัชฎาภรณ์ อุทัยดา (2559) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ ที่พบว่า สาเหตุของปัญหาจากปัจจัยภายในของธนาคาร ได้แก่ข้อจำกัดในการให้บริการของธนาคารที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง รวมถึง เรื่องการ ติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า ที่ยังไม่ดีพอ

ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย การที่ลูกหนี้นำเงินกู้ออกไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงในด้านรายได้ และลูกหนี้จึงใจขอสินเชื่อพร้อมกัน แสดงให้เห็นว่าสาเหตุหลักของการเกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) คือการขาดวินัยและขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการ โดยเกิดจากทั้งความตั้งใจ และไม่ตั้งใจ สอดคล้องกับ ชัชฎาภรณ์ อุทัยดา (2559) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยภายในของลูกหนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ปัญหาครอบครัว และการเปลี่ยนแปลงการทำงาน เช่น การเลิกกิจการ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs ของผู้ที่ใช้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้เอง และสอดคล้องกับ วรณิ สมตัว (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลที่ทำให้เกิดหนี้เสีย (NPL) คือ ลูกหนี้มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ รายได้จากการประกอบอาชีพลดลง และลูกหนี้นำเงินที่จะชำระหนี้ธนาคารไปใช้จ่ายชำระหนี้อื่น ๆ ก่อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานการณ์ COVID-19 และ เศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวของจังหวัดเชียงใหม่ ภาวะดิสรัปชัน (Disruption) และปัญหาทางการเมืองของประเทศไทย เป็นสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการติดตามและทวงหนี้อย่างรัดกุม ควรมีการดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ายกระดับถึงภาระหนี้สินในอนาคต ควรมีการติดตามพฤติกรรมความเป็นอยู่ของลูกค้าย่างละเอียด เพื่อให้ทราบสถานะการณ์ของลูกค้ายที่มีแนวโน้มจะเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระได้ซึ่งหากธนาคารได้รับทราบข้อมูลอย่างรวดเร็วจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที รวมถึงการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ และควรมีการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับทางธนาคารและลูกหนี้ในอนาคต เพื่อเตรียมการรับมือและให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบเป็นรายๆ ไป จากที่กล่าวมาจะช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีน้อยลงได้

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ จำนวนสาขา חס. ในจังหวัดเชียงใหม่มีน้อย พนักงานที่อาจทุจริต และการติดต่อสื่อสาร การติดตามหนี้ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์

จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการเพิ่มสาขาให้ครบทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ หรืออย่างน้อยควรมีแผนกในการติดตามหนี้หรือให้คำปรึกษาเรื่องนี้สินแก่ลูกค้าที่ต้องการช่วยเหลือทุกๆสาขาที่มีการเปิดให้บริการเพื่อให้ความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า และหลังจากอนุมัติให้สินเชื่อไปแล้ว แผนกในการติดตามหนี้หรือให้คำปรึกษาเรื่องนี้สินแก่ลูกค้าในแต่ละสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการติดตามการผ่อนชำระคืนของลูกค้าว่าเป็นไปตามปกติหรือไม่ หากลูกค้าขาดการชำระควรรีบดำเนินการทวงถามตั้งแต่งวดแรกที่ค้างชำระ โทรศัพท์ติดต่อลูกค้า หากไม่รับสาย หรือไม่สามารถติดต่อได้ พนักงานแผนกที่ตั้งของแต่ละสาขาจะต้องออกติดตามทวงถามหนี้ตามข้อมูลที่ลูกค้าได้แจ้งไว้กับธนาคาร รวมถึงการตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบการทุจริตของพนักงานในเขตพื้นที่แต่ละภาคเพื่อจะได้มีการตรวจตราดูแลได้อย่างทั่วถึง จากที่กล่าวมาจะช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีน้อยลงได้

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการ ได้แก่ การขาดวินัยและขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระหนี้ของผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการชี้แจงถึงความเสียหายในส่วนที่ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบถ้าลูกค้าเกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) ให้ลูกค้ารับทราบอย่างชัดเจน รวมถึงการมีหน่วยงานหรือกิจกรรมเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ทั้งปัญหาหนี้และในเรื่องธุรกิจให้แก่ลูกค้า เช่น ให้มีการจัดสัมมนาพิเศษในเรื่องการส่งเสริมให้ความรู้การประกอบธุรกิจการบริหารจัดการแก่ลูกค้า มีกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ปรับ โครงสร้างหนี้ใหม่ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ได้ เป็นต้น จากที่กล่าวมาจะช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีน้อยลงได้

1.4 ธนาคารควรมีแนวทางการป้องกันก่อนการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) โดยการให้ความสำคัญในการวิเคราะห์สินเชื่อมากยิ่งขึ้น เพื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะได้รับการชำระคืน ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยว่ามีอย่างน้อยเพียงใดและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องให้ความสนใจติดตามข่าวสารในวงการธุรกิจหรือติดตามดูการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระหนี้แก่ลูกค้าอย่างชัดเจนและครบถ้วน จากที่กล่าวมาจะช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีน้อยลงได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับเจ้าพนักงานสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับผู้ใช้บริการร่วมด้วย

2.2 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของปัญหาหนี้เสีย (NPL) เพียงเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล

พฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า ที่เกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) หรือมีโอกาส ปัจจัยที่เป็นปัญหาต่างๆ ของตัวลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาหนี้เสีย (NPL) เป็นต้น

2.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธนาคารอื่น ๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงการกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อมีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

จรรตกฤษณ์ บุญล้วน และบุญเลิศ จิตรมณีโรจน์. (2562). การศึกษาปัญหาหนี้ค้างชำระ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ัชฎาภรณ์ อุทัยดา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด NPLs สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2546). คู่มือตรวจสอบความเสี่ยงสถาบันการเงิน. ฝ่ายตรวจสอบความเสี่ยงและเทคโนโลยีสารสนเทศ สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย.

_____. (2563). มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ระยะที่ 2. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n3263.aspx>.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2556). การบริหารความเสี่ยง. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.ghbank.co.th/information/plan/risk/>.

_____. (2563). ผลการดำเนินงาน 6 เดือนแรกปี 2563. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.ghbank.co.th/news/detail/ghb-news/press-release-20200716>.

ไปรมา จันทร์เสน. (2560). แนวทางการควบคุมการเกิดหนี้ค้างชำระ 2-3 เดือน ของธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วรรณิ สมด้ว. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วนิดา จันทวงศ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.