

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาดเพื่อลดหนี้ NPLs สินเชื่อธุรกิจ
ของธนาคารออมสิน
PRACTICE FOR DECREASE DEBTS OF NON-PERFORMING LOAN
OF GOVERNMENT SAVINGS BANK

รุจิรา สวัสดิ์¹

Ruchira Sawat

¹สาขาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Marketing, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of
Commerce

ได้รับบทความ: 28 ตุลาคม 2563

ปรับปรุงแก้ไข: 23 ธันวาคม 2563

ตอบรับตีพิมพ์: 23 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ และสภาพคล่องของธุรกิจ อันดับสอง คือ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ จำนวนคู่แข่งทางการค้า ราคาสินค้าอุปโภคบริโภค และราคาน้ำมัน อันดับสาม คือ ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ระยะเวลาผ่อนชำระ และวงเงินอนุมัติ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการชำระคืนหนี้เงินกู้สินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการมีทั้งปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ธนาคาร และสภาพแวดล้อม โดยปัญหาที่สำคัญของผู้ประกอบการ ได้แก่ ขาดทุนจากการประกอบการ

สภาพเศรษฐกิจไม่ดี ค่าใช้จ่ายในครอบครัวและธุรกิจสูงขึ้น จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป และใช้เงินก็ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการกู้

ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อทั้ง 3 ปัจจัยโดยเฉพาะ ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ได้แก่ ข้อมูลทางการเงินทั้งในด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ และ สภาพคล่องของธุรกิจ เพื่อป้องกันและพัฒนาลูกหนี้เพื่อไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ธนาคารออมสิน , หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

Abstract

This study has the objectives to study the problems and causes of the problems that raised the debt of NPL for Government Savings Bank. The study found out that the most significant factors affecting loan repayments were the entrepreneurs' business income, expenses, liabilities and liquidity. The secondary factors were concerning the business environment, including the economy status, the number of competitors, price of oil and consumer goods. And the third were the factors from the bank, including amount of payment installments, period of loan and financial amount. The problems and the obstacles in small business loan repayments feature the factors from entrepreneurs, commercial banks and business environments. The important entrepreneurs' problems were business losses, economic recession, increase of family allowances and business expenditure, amount of payment installments and loan misappropriations. Therefore, the banks should emphasize all of these factors, especially the factors from the entrepreneurs, which were business income, expenses, liabilities, and

liquidity. That would protect and develop the debtors for not to make a debt that would not cause the long term income efficiency.

Keywords : Government Saving Bank, Non-Performing Loans.

บทนำ

ปัจจุบันภาวะตลาดของสถาบันการเงินไทยที่มีการแข่งขันมากขึ้น ความต้องการส่วนแบ่งทางการตลาดหรือพยายามครอบครองกลุ่มลูกค้าในตลาดให้มากที่สุดแต่ละสถาบันการเงินต้องดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ของหน่วยงานในภาวะตลาดการเงินดังกล่าว ธนาคารออมสินซึ่งถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ก็ต้องดำเนินกิจกรรมทางการเงินเพื่อให้สามารถมีกำไรและมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุด โดยการดำเนินงานเพื่อผลกำไรของธนาคารนั้น ธนาคารได้มุ่งเน้นรายได้ทั้งในด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินและรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยเฉพาะการให้สินเชื่อนั้น ธนาคารได้พยายามดำเนินนโยบายมุ่งเน้นการให้สินเชื่อในหลายรูปแบบ รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อถือเป็นรายได้ที่สำคัญของธนาคาร ซึ่งในปี 2561 นั้น ธนาคารออมสินมีรายได้จากการดำเนินงานอื่น (กำไรจากการขายหุ้นสามัญ รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิ และรายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ และรายได้ธุรกิจบัตรและบริการอิเล็กทรอนิกส์) สูงกว่าปีก่อนถึง 7,263 ล้านบาท แต่หากนับรวมกำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่น จะมีกำไรเบ็ดเสร็จรวม จำนวน 20,104 ล้านบาท ซึ่งต่ำกว่าปีก่อนจำนวน 28,000 ล้านบาท เนื่องจากในปี 2561 ธนาคารได้มีการสำรองหนี้สงสัยจะสูญตามปริมาณ NPLs ที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการปรับโครงสร้างหนี้ที่สูงขึ้น ทำให้ผลการดำเนินงานในปี 2561 ธนาคารมีกำไรสุทธิต่ำกว่าปีก่อน จำนวน 368 ล้านบาท ถึงแม้ว่าจะมีกำไรจากการดำเนินงานที่สูงขึ้นจากปีก่อนจำนวน 47,859 ล้านบาท

ธนาคารออมสินได้มีการเปลี่ยนแปลงปริมาณเงินให้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี โดยในปี พ.ศ.2559 ธนาคารได้มีปริมาณเงินรับฝากจำนวนเงิน 2,159,136 ล้านบาท

และมีปริมาณเงินให้สินเชื่อ จำนวน 1,901,851 ล้านบาท สัดส่วนปริมาณเงินให้สินเชื่อ ต่อปริมาณเงินรับฝาก คิดเป็นร้อยละ 88.06 ต่อมาในปี พ.ศ.2561 ธนาคารออมสินมี ปริมาณเงินรับฝาก จำนวนเงิน 2,298,412 ล้านบาท และมีปริมาณเงินให้สินเชื่อ จำนวน เงิน 2,111,899 ล้านบาท สัดส่วนปริมาณเงินให้สินเชื่อต่อปริมาณเงินรับฝาก คิดเป็นร้อยละ 91.86 ซึ่งสัดส่วนการเปลี่ยนแปลงของปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารต่อปริมาณ เงินรับฝากของธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากเดิม ปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 88.06 เป็นร้อยละ 91.86 ในปีพ.ศ.2561 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารได้ ดำเนินนโยบายในการให้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานในปี พ.ศ.2561 ธนาคารออมสินมีกำไรจาก การดำเนินงาน จำนวนเงิน 47,859 ล้านบาท โดยหนี้สงสัยจะสูญ ปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน เงิน 4,184 ล้านบาท แต่ในปี พ.ศ.2561 มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวนเงิน 17,017 ล้านบาท จะเห็นได้ว่า แม้ว่าในปีพ.ศ.2561 จะมีกำไรก่อนการสำรองหนี้สงสัยจะสูญสูงกว่าปี พ.ศ.2560 จำนวนเงิน 47,859 ล้านบาท แต่เมื่อหักสำรองหนี้สงสัยจะสูญแล้ว ทำให้กำไร สุทธิของธนาคารในปี พ.ศ 2561 ลดลงจากปี พ.ศ. 2560 จำนวน 368 ล้านบาท ดังนั้น จะเห็นได้ว่าธนาคารต้องแบกภาระสำรองหนี้สงสัยจะสูญที่มากขึ้นส่งผลทำให้กำไรของ ธนาคารออมสินลดลงได้

ตั้งแต่ปี 2557 – 2561 ธนาคารออมสินมีจำนวนเงินค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ของสินเชื่อธุรกิจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 ธนาคารมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะ สูญจำนวน 821.41 ล้านบาท แต่ในปี 2561 ธนาคารมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 1,158.68 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าธนาคารมีจำนวนเงินค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อของธนาคาร เนื่องจากแนวโน้มค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ของธนาคารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากธนาคารไม่สามารถควบคุมการเพิ่มขึ้นของ ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญได้ ย่อมส่งผลกระทบต่อผลกราดำเนินงานของธนาคารได้

การดำเนินนโยบายทางด้านสินเชื่อของธนาคารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนิน ธุรกิจของธนาคาร แต่การดำเนินการด้านสินเชื่อของธนาคารสิ่งที่มีความสำคัญมากอีก

ประการคือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทั้งนี้เนื่องจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารธนาคารมีความประสงค์ให้ลูกค้าของธนาคารชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ย ซึ่งหากธนาคารดำเนินการปล่อยสินเชื่อแต่ไม่สามารถเรียกเก็บชำระหนี้คืนจากลูกค้าได้ ก็จะมีผลกระทบต่อผลประกอบการดำเนินงานของธนาคารได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากธนาคารไม่สามารถเรียกคืนเงินกู้ได้ (เงินต้น) ธนาคารยังต้องสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันการสำรองหนี้สงสัยจะสูญหรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเมื่อมีการค้างชำระตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป ธนาคารหรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ต้องทำการกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญจำนวนร้อยละ 100 ของยอดสินเชื่อค้างชำระของลูกค้า หากการสำรองหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวนมาก ก็จะมีผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคารด้วย และหากมีการสำรองหนี้ฯ ในจำนวนมาก ๆ จนผลการดำเนินงานของธนาคารขาดทุน อาจส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินหรือความมั่นคงของธนาคารได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาดเพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่งของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการลดและป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อธุรกิจ

วิธีการดำเนินวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารออมสิน โดยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมดและสุ่มเลือกตัวอย่างที่ธนาคารออมสิน

สาขาประจักษ์นตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ในช่วงเดือน สิงหาคม – กันยายน 2562 จำนวน 100 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่น่านำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารออมสิน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงาน สิ่งพิมพ์หนังสืองานวิจัยหรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อธุรกิจ และพื้นที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้ข้อมูลและข้อมูลของธุรกิจ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ค่าใช้จ่าย วงเงินให้กู้ ระยะเวลาให้กู้ วัตถุประสงค์ของการกู้ จำนวนหนี้ค้างชำระ จำนวนเงินต้นคงเหลือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) และนำมาผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและทำแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ย โดยเกณฑ์ในการแปลความหมาย
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการชำระคืนหนี้เงินกู้สินเชื่อกิจการของธนาคารออมสิน เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบและคำถามแบบปลายเปิด (open – ended questions) โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการบรรยายเชิงพรรณนาในการรวบรวมข้อมูล
3. การทดสอบสมมติฐาน (test of hypothesis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบไคสแควร์ (chi – square test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน จำนวน 100 คน เป็นเพศชายร้อยละ 61 และอีกร้อยละ 39 เป็นผู้หญิง โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 29 และ 51 – 60 ปี ร้อยละ 14 ตามลำดับ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 3

ด้านสถานภาพทางครอบครัวผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 78 มีสถานภาพสมรส รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ โสด หม้าย ตามลำดับ

ระดับการศึกษาผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 58 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาโท ส่วนรายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการมีรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 40 และมีรายได้ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 28 ในขณะที่ค่าใช้จ่ายครัวเรือนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 37 และ ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 29

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกิจการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน พบว่า ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจค้าปลีก - ส่ง คิดเป็นร้อยละ 52 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการเกษตรและแปรรูป ร้อยละ 29

ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 28 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 2 ตามลำดับ

สำหรับอายุของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีอายุการประกอบการระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 35 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด รองลงมา คือ มีอายุการประกอบกิจการระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 34 ปี ตามลำดับ

ส่วนด้านรายได้และรายจ่ายของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 56 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 100,000

บาท ร้อยละ 27 ตามลำดับ สำหรับด้านรายจ่าย พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีรายจ่ายสูงกว่า 100,000 บาทขึ้นไปมาก ร้อยละ 86 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด

สำหรับรายละเอียดการกู้ยืมของกิจการ พบว่า กิจการมีวงเงินที่ขออนุมัติเงินกู้ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,000,001 – 5,000,000 บาท ร้อยละ 64 รองลงมา อยู่ระหว่าง 5,000,001 – 10,000,000 บาท ร้อยละ 26 ตามลำดับ โดยวัตถุประสงค์การกู้สินเชื่อ ธุรกิจเป็นการกู้เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ ร้อยละ 95 และอีกร้อยละ 3 เป็นการกู้เพื่อนำไปชำระหนี้เดิม

ระยะเวลาในการกู้ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการกู้ 11 – 15 ปี ร้อยละ 75 และ 5 – 10 ปี ร้อยละ 18 สำหรับหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้สังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 59 และใช้บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ร้อยละ 41 และเมื่อพิจารณาเงินทุนของกิจการ พบว่า กิจการใช้เงินทุนในระบบของธนาคารเป็นหลัก ร้อยละ 91 และ ร้อยละ 7 ใช้เงินทุนส่วนตัว และมีเพียง ร้อยละ 2 ที่ใช้เงินทุนนอกระบบธนาคาร

สำหรับข้อมูลการชำระคืนหนี้เงินกู้ของกิจการ พบว่า กิจการร้อยละ 71 ชำระหนี้ช้ากว่าเวลาที่กำหนดเวลาหรือไม่ครบจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ย แบ่งเป็นชำระช้ากว่ากำหนด แต่ครบทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ร้อยละ 52 และชำระตรงเวลาที่กำหนด แต่ไม่ครบทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย 19 โดยเหตุผลสำคัญที่กิจการไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนด คือ มีภาระหนี้ที่ต้องชำระมากกว่า 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66 และขาดทุนจากการประกอบการ ร้อยละ 29

อภิปรายผล

สรุปแนวคิดจากการศึกษาในครั้งนี้และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วยด้านลูกหนี้ คือ ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ลูกหนี้นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ กิจการของลูกหนี้ขาดทุน ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร คือ พนักงานขาดทักษะในการติดตามและทวงถามหนี้ พนักงานไม่เพียงพอ

ต่อการติดตามลูกหนี้ ส่งผลให้การดำเนินการติดตามหนี้ของธนาคารไม่ต่อเนื่องและพนักงานไม่ได้ควบคุมการติดตามหนี้อย่างทันทั่วถึงและสุดท้ายปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกคือการที่สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว และ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ กนกกร เหล่ากาแฝง (2550) ซึ่งศึกษาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้ 1. สาเหตุของการค้างชำระ แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือใน ส่วนของตัวผู้กู้ และใน ส่วนของการดำเนินการของธนาคาร ในส่วนตัวของผู้กู้ เป็นปัญหาเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ เรื่องรายได้และค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน เรื่องหนี้สิน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดมีอัตราถึงร้อยละ 73.56 ของสาเหตุที่จากตัวผู้กู้ ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาเรื่องสุขภาพ ส่วนปัญหาด้านการดำเนินการของธนาคารฯ เป็นปัญหาใน ส่วนของการให้บริการของพนักงาน การประเมินความสามารถในการกู้ การแนะนำเรื่องการชำระคืนหนี้เงินกู้

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การชำระคืนหนี้เงินกู้สินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน เป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.59 ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ และสภาพคล่องของธุรกิจ อันดับสอง คือ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม คะแนนเฉลี่ย 3.77 ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ จำนวนคู่แข่งทางการค้า ราคาสินค้าอุปโภคบริโภค และราคาน้ำมัน อันดับสาม คือ ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 3.68 ได้แก่ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และวงเงินอนุมัติ จึงเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้แนวทางเพิ่มการเป็นผู้นำด้านธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น หากผู้ประกอบการขาดทักษะการบริหารงานที่ดี อาจทำให้ธุรกิจนั้นเกิดปัญหาได้ เนื่องจากสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินมีทั้งผู้ประกอบการรายใหม่ ที่เพิ่งเริ่มธุรกิจที่ยังขาดประสบการณ์ในการบริหารงาน และผู้ประกอบการรายเดิมที่มีระบบการดำเนินธุรกิจแบบเดิมอยู่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ดังนั้นหากธุรกิจของลูกค้าสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จปัญหาการเป็นหนี้ค้างชำระของลูกค้าจะไม่เกิดขึ้น

แนวทางการแก้ปัญหาจึงเป็นการเพิ่มการเป็นผู้นำด้านธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ โดยมีการช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้าทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับธุรกิจของลูกค้า และมีผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจคอยให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการบริหารธุรกิจของลูกค้า และด้วยปัจจุบันอินเทอร์เน็ตช่วยให้ธุรกิจมีช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter และ Instagram เป็นต้น จึงถือเป็นโอกาสในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ ดังนั้นทางศูนย์สินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินจะดำเนินการส่งเสริมการตลาดในช่องทางข้างต้นให้กับผู้ประกอบการหลังจากที่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อจากทางธนาคารแล้ว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่เกิดจากลูกหนี้เป็นหลัก ทั้งในด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ และสภาพคล่องของธุรกิจ ดังนั้นในการวิเคราะห์และพิจารณาการปล่อยสินเชื่อธนาคารควรมีการตรวจสอบข้อมูลด้านการเงินของลูกค้าละเอียดและรอบคอบ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการชำระคืนหนี้ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาหนี้สูญของธนาคารต่อไป โดยการพิจารณาสินเชื่อรายใหม่ ควรพิจารณาปล่อยสินเชื่อตามหลักการวิเคราะห์ 5C , 5P โดยเฉพาะปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสูง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของลูกค้าหนี้ รายจ่ายของลูกค้าหนี้ต่อเดือน รวมถึงการพิจารณาจำนวนเงินงวดผ่อนชำระ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และวงเงินอนุมัติให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ รวมทั้งต้องมีการชี้แจงรายละเอียดการชำระคืนเงินกู้แก่ลูกหนี้อย่างละเอียดและชัดเจน เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งผลกำไรลดลงและเพิ่มภาระในการกันเงินสำรองหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาสรุปเป็นมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ และคัดเลือกลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความ

เสี่ยงและเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตลอดจนเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจคัดเลือกลูกหนี้ที่มีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2533). สาเหตุของการที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคารธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- ธอส. (2540). มูลเหตุของหนี้ค้างชำระ. ม.ป.พ.. กรุงเทพฯ.
- พรรณสุภา ศรประสิทธิ์. (2543). การเจรจาต่อรองเพื่อการแก้ไขหนี้. ม.ป.พ.. กรุงเทพฯ.
- สุพจน์ เลิศรัตนวณิช. (2546). การเรียกเก็บหนี้เป็นงานหนึ่งที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการสินเชื่อ. ม.ป.พ.. กรุงเทพฯ.

Author

Misss Ruchira Sawat

Marketing, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce, Thanon Vibhavadi Rangsit, Dindaeng district, Bangkok 10400

Tel: 082 6151246 E-mail: Ruchira.sw@hotmail.com