



แนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี กรณีศึกษารอสมัครออมสิน ภาค 4

นนทพร รุ่งสุกิจกุล^{1*} และ ลีลาวดี พัฒนรัชต์²

¹บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

*r.nontaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีกรณีศึกษารอสมัครออมสิน ภาค 4 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณจะเก็บแบบสอบถามกับลูกหนี้ที่เป็นเป้าหมายโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 จำนวน 88 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตประจวบคีรีขันธ์ และเขตสมุทรสาคร และลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 จำนวน 41 คน ผลการศึกษา พบว่าสาเหตุที่ลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 เนื่องจากปัญหาลูกหนี้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหนี้ของธนาคารออมสิน ปัญหาจากกระบวนการไกล่เกลี่ยและปัญหาจากลูกหนี้โดยมีทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด คือ กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้แก่ ธนาคารออมสินควรประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีและผลสำเร็จที่ได้จากการโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้เกิดความสนใจเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

คำสำคัญ: แนวทาง สินเชื่อ ธนาคารออมสิน

The approach of increasing the number of collateral loan application to apply for negotiating the debt settlement in the government saving bank, Region 4 case study

Nontaporn Rusukitkul^{1*} and Lilawadi Phatanarajata²

¹Graduate school Management Academic Group Faculty of Business Administration University of the Thai Chamber of Commerce

²Management Academic Group Faculty of Business Administration University of the Thai Chamber of Commerce

*r.nontaporn@gmail.com

Abstract

This study seeks to investigate the causes and provide solutions in order to increase the number of applicants for the debt settlement negotiation program before filing a lawsuit of Government Savings Bank (GSB) region 4. The questionnaires were delivered to 88 targeted debtors, together with in-depth interview with 41 people of executives, staff members of the debt control and management center, and collateral loan debtors who engaged in the program. Statistics used in this paper include percentage, mean, and standard deviation. The results showed that the primary reasons why debtors chose not to engage in the program were lacking of understanding about debt settlement, the debt settlement procedure, as well as their personal situation. The GSB was advised to increase program publicity by highlighting its advantages and successes in order to gain debtor interest in taking part in the program.

Keywords: Guideline, Loan, Government saving bank

บทนำ

ลูกหนี้ NPLs คือ ลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกินกว่า 90 วัน สถาบันการเงินนั้นจะมองว่าเป็นหนี้เสียทันที โดยหากตัวบุคคลถูกตีว่าติด NPLs จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือทางการเงินจากรายงานผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ [1] พบว่า ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2565 ธนาคารออมสินมีลูกหนี้สินเชื่อเป็น NPLs ที่พร้อมส่งดำเนินคดีในชั้นศาล จำนวน 1,132 ราย แต่ตามกระบวนการส่งฟ้องลูกหนี้ ธนาคารออมสินจะดำเนินการส่งจดหมายเชิญลูกหนี้ เข้ามาไกล่เกลี่ยกับธนาคารออมสิน เพื่อบรรเทาและช่วยเหลือลูกหนี้ในเบื้องต้นก่อนการส่งดำเนินคดีในชั้นศาล แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมาในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2565 พบว่า มีลูกหนี้ที่ตกลงเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยกับธนาคารออมสิน จำนวน 473 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.7 แสดงให้เห็นว่าในขั้นตอนการนัดหมายหรือเจรจาจากลูกหนี้เพื่อเชิญเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยอาจมีปัญหาได้ การที่ลูกหนี้ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ย จะทำให้ธนาคารออมสินมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีลูกหนี้ อีกทั้งการปล่อยสินเชื่อที่ต่อคุณภาพในปริมาณ



มาก นอกจากจะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) แล้วธนาคารยังต้องกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญ หรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจ แนวทางการเพิ่มจำนวน ลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีกรณีศึกษาธนาคารออมสิน ภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันที่ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 และเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียกเก็บหนี้

Bank of Thailand [2] กล่าวว่า การเรียกเก็บหนี้เป็นงานหนึ่งที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการสินเชื่อ ซึ่งจะต้องมีควบคู่ไปเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อในรายใดรายหนึ่งไปแล้ว งานทั้งสองด้านนอกจากต้องขึ้นแก่กันและกันแล้ว ยังต้องประสานงานกันเพื่อให้การทำงานสอดคล้องกันเป็นอย่างดีด้วย เพราะจุดมุ่งหมายของการจัดการเรียกเก็บหนี้คือการ รักษาและสร้างความพอใจให้แก่ลูกหนี้ รวมทั้งความนิยมในกิจการด้วย กล่าวคือ ถ้าหน้าที่งานด้านการปล่อยสินเชื่อขาดตกบกพร่องมากเพียงใด หน้าที่งานด้านเรียกเก็บหนี้ก็จะมีมากขึ้นเพียงนั้นด้วย หรือด้านนโยบายการปล่อยสินเชื่อที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการคัดเลือกลูกค้า ทำให้งานเรียกเก็บหนี้น้อยลงสำคัญมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรียกเก็บหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายจัดการสินเชื่อควรวางนโยบายการจัดการเรียกเก็บหนี้ให้เหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดวิธีปฏิบัติ ซึ่งกระทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของกิจการเองหรือว่าจ้างบุคคลภายนอกมาทำแทนได้ เช่น สำนักงานกฎหมาย และทนายความ เป็นต้น [3]

2) แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหนี้

เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างกัน คู่พิพาทต่างต้องการได้รับความยุติธรรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้พูดคุยกัน เพื่อหาแนวทางระงับข้อพิพาทที่ทุกฝ่ายพึงพอใจโดยมีคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือ [4] และอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทได้มีโอกาสพูดคุยเสนอทางออกร่วมกัน นำไปสู่การแก้ไขข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของคู่พิพาท การไกล่เกลี่ย เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทรูปแบบหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution - ADR) คือ ทางเลือกอื่นนอกจากให้ศาลชี้ขาดตัดสิน และการไกล่เกลี่ยนี้กล่าวได้ว่าเป็นการระงับข้อพิพาทที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด เพราะมีวิธีการที่สำคัญคือแก้ไขปัญหานั้นด้วยความสัมพันธ์ และเยียวยาความเสียหาย ซึ่งทำให้ได้ทางออกที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ (Win-Win) [5]

วิธีการศึกษา

1) กลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ที่เป็นเป้าหมายโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 จำนวน 113 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ กำหนดสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 88 ราย และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีการเก็บที่สามารถดำเนินการได้ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า โดยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามใน Google form จากนั้นทำแบบสอบถามในรูปแบบ QR Code โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ดำเนินการส่ง QR Code ทางอีเมลล์ของลูกหนี้ โดยขอความร่วมมือจากลูกหนี้ในการกรอกแบบสอบถาม
- 2) ดำเนินการแจกแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ในการติดตามหนี้หรือเข้าพบลูกค้านอกสถานที่ เพื่อเชิญเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย แจกแบบสอบถามในรูปแบบ QR Code

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยผู้วิจัยเลือกเจาะจงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต้องศึกษา คือ

- 1) ผู้บริหารของศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตประจวบคีรีขันธ์ และเขตสมุทรสาคร จำนวน 2 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวกับลูกหนี้ค้างชำระและการเจรจาไกล่เกลี่ยกับลูกหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 จำนวน 10 คน
- 3) ลูกหนี้ที่เข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 ในปี 2565 จำนวน 12 คน
- 4) ลูกหนี้ที่ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 จำนวน 17 ราย

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับคำถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหนี้ เป็นมาตรวัดแบบ Nominal โดยให้เลือกตอบว่าทราบ และ ไม่ทราบ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ (น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด)

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีประเด็นศึกษา ดังนี้

- 1) สาเหตุที่ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน
- 2) ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาลูกหนี้ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน
- 3) เหตุผลในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน
- 4) ความต้องการในการเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี

3) สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ฐานนิยม ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบข้อมูลพร้อมทั้งวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็น และตัดคำพูดบางคำพูดที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเมื่อนำข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อนำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปผลประกอบการเขียนรายงานตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษา

1) ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.10 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 46.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 65.90 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.50 และมีอาชีพเจ้าของกิจการ ร้อยละ 50.00

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อหลักประกัน พบว่า



1. ขั้นตอนการใกล้เคียงนี้คือขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่ธนาคารออมสินจะดำเนินการส่งฟ้องลูกหนี้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. ในขั้นตอนการใกล้เคียงนี้ ลูกหนี้สามารถขอประนอมหนี้ได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.00 และไม่ทราบ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00
3. ในขั้นตอนการใกล้เคียงนี้ ลูกหนี้สามารถขอเข้าร่วมมาตรการการช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารออมสิน ได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.00 และไม่ทราบ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00
4. ในขั้นตอนการใกล้เคียงนี้ ลูกหนี้สามารถขอปิดหนี้ได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 และไม่ทราบ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00
5. ในขั้นตอนการใกล้เคียงนี้ ลูกหนี้ยังเป็นเจ้าของหลักทรัพย์ค้ำประกัน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.30 และไม่ทราบ จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.70
6. หลังกระบวนการใกล้เคียงนี้จะเข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.10 และไม่ทราบ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.90
7. ในขั้นตอนการใกล้เคียงนี้จะมีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระหว่างธนาคารออมสินกับลูกหนี้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 และไม่ทราบ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00
8. ขั้นตอนในการใกล้เคียงนี้ไม่มีความยุ่งยาก ลูกหนี้สามารถแจ้งความต้องการของตนเองที่มีต่อธนาคารออมสินได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.20 และไม่ทราบ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.80
9. ถ้าไม่เข้ารับการใกล้เคียงนี้ จะหมดสิทธิ์ในการเจรจาหนี้กับธนาคารออมสิน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทราบ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.20 และไม่ทราบ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.80

ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ของลูกหนี้สินเชื่อหลักประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

ตารางที่ 1 ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ของลูกหนี้สินเชื่อหลักประกัน

ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ถ้าธนาคารออมสินให้ลูกหนี้สามารถพักชำระหนี้ได้	3.93	0.82	มาก	4
2. ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ถ้าธนาคารออมสินให้ยกเลิกดอกเบี้ย และค่าปรับทั้งหมด	3.91	0.79	มาก	5
3. ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ถ้าธนาคารออมสินให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้เพียงร้อยละ 50	4.30	0.80	มากที่สุด	1
4. ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ถ้าธนาคารออมสินให้ค้ำประกันสัญญาว่าจะไม่ยึดหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.23	0.73	มากที่สุด	2
5. ความต้องการเข้ารับการใกล้เคียงนี้ ถ้าธนาคารออมสินให้ลูกหนี้สามารถกำหนดเงินงวดในการชำระหนี้ได้	4.06	0.74	มาก	3
ค่าเฉลี่ย	4.08	0.78	มาก	

2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประเด็น 1 สาเหตุที่ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน พบว่า สาเหตุที่ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน คือ

1. ลูกหนี้มีความต้องการที่จะชำระหนี้ตั้งแต่ต้น แต่ต้องการเจรจาต่อรองกับธนาคารออมสินก่อนเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด หรือเพื่อชำระหนี้ได้น้อยที่สุด
2. ลูกหนี้ไม่ต้องการให้ธนาคารออมสินยึดหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือทำให้ผู้ค้ำประกันเดือดร้อนจากการค้ำประกันให้ตนเอง
3. ลูกหนี้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน และกระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน และรู้ว่าจะได้รับข้อเสนอแบบใดและตนเองจะได้ประโยชน์แบบใดจากการเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน
4. ลูกหนี้ไม่ยอมโดนดำเนินคดีทางกฎหมาย ไม่ยอมโดนสั่งฟ้องจากกรมบังคับคดีและธนาคารออมสิน
5. ลูกหนี้คิดว่าสามารถรับข้อเสนอจากธนาคารออมสินในระหว่างการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

ประเด็น 2 ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาลูกหนี้ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน พบว่าการแก้ปัญหาลูกหนี้ไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน คือ

1. ธนาคารออมสินควรเพิ่มจำนวนครั้งในการนัดลูกหนี้เข้ามาไกล่เกลี่ย เพื่อให้ลูกหนี้มีเวลาในการพิจารณาถึงเงื่อนไขและข้อเสนอในการชำระหนี้จากธนาคารออมสิน
2. ธนาคารออมสินควรประชาสัมพันธ์ข้อดีและผลสำเร็จที่ได้จากการโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้เกิดความสนใจเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน
3. ธนาคารออมสินควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และช่องทางการติดต่อระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหน้าที่ที่ทั้งก่อนเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ หรือหลังการไกล่เกลี่ยหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อมาทางธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการประกอบการตัดสินใจ
4. เนื่องจากตอนนี้สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ มีปัญหาเงินเฟ้อ ธนาคารออมสินควรเพิ่มข้อเสนอในการไกล่เกลี่ยหนี้ให้ลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกหนี้พิจารณาเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย หรือรับข้อเสนอจากธนาคารออมสิน
5. ธนาคารออมสินควรมีการเสนอเงื่อนไขเบื้องต้นในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่จะเสนอในขั้นตอนการไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้ตัดสินใจเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

ประเด็น 3 เหตุผลในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกหนี้ที่เข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 กล่าวว่า เหตุผลในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน คือ ส่วนใหญ่ลูกหนี้ที่ตัดสินใจเข้าเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 เพราะมีความต้องการที่จะชำระหนี้ตั้งแต่ต้น แต่ต้องการเจรจาต่อรองกับธนาคารออมสินก่อนเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด หรือเพื่อชำระหนี้ได้น้อยที่สุด ลูกหนี้ไม่ต้องการให้ธนาคารออมสินยึดหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือทำให้ผู้ค้ำประกันเดือดร้อนจากการค้ำประกันให้ตนเอง ลูกหนี้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน และกระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน และรู้ว่าจะได้รับข้อเสนอแบบใดและตนเองจะได้ประโยชน์แบบใดจากการเข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ลูกหนี้ไม่ยอมโดนดำเนินคดีทางกฎหมาย ไม่ยอมโดนสั่งฟ้องจากกรมบังคับคดีและธนาคารออมสิน และลูกหนี้คิดว่าสามารถรับข้อเสนอจากธนาคารออมสินในระหว่างการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

ประเด็น 4 เหตุผลที่ตัดสินใจไม่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน พบว่าลูกหนี้มีการตัดสินใจที่จะไม่จ่ายหนี้ และต้องการให้ธนาคารออมสินและกรมบังคับคดียึดหลักทรัพย์ค้ำประกันเพื่อไปขายทอดตลาด โดยลูกหนี้บางส่วนคิดว่าจะเข้าไปประมูลซื้อทรัพย์สินจากกรมบังคับคดีจะเสียเงินน้อยกว่าที่จะจ่ายหนี้ให้กับธนาคารออมสิน นอกจากนี้ลูกหนี้บางส่วนทราบความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองว่าไม่สามารถชำระหนี้ได้ ทั้งจากไม่มีรายได้ ตกงาน ปิดกิจการ หรือเหตุผลอื่น ๆ จึงตัดสินใจที่ไม่เข้ารับการไกล่เกลี่ยหนี้ตั้งแต่ต้น และยังมีลูกหนี้บางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ

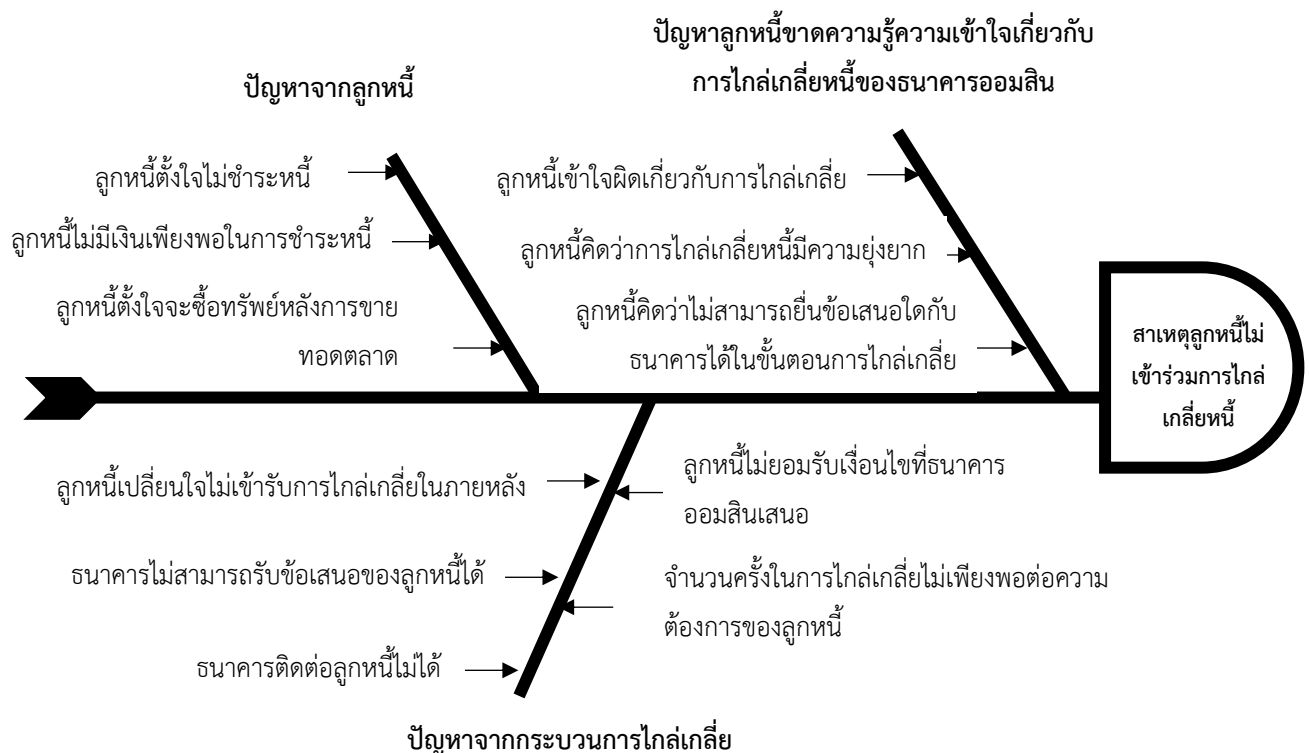


กระบวนการใกล้เคียงนี้ อาทิ เข้าใจว่า ถ้าไปใกล้เคียงนี้ในชั้นศาลอาจได้จ่ายหนี้ในจำนวนที่ต่ำ หรือไม่ต้องจ่ายหนี้เป็นต้น รวมถึงมีความเข้าใจผิด ๆ เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงนี้ จึงตัดสินใจไม่เข้ารับการใกล้เคียง

ประเด็น 5 ความต้องการในการเข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกหนี้ที่เข้ารับการใกล้เคียงนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 กล่าวว่า สิ่งที่ลูกหนี้ต้องการจากการใกล้เคียง คือ ต้องการได้พักชำระหนี้อย่างน้อย 1-2 ปี ต้องการให้ธนาคารออมสิน ลดจำนวนเงินต้นคงค้างลงเหลือ ร้อยละ 50 ต้องการไม่จ่ายเงินค่าปรับต่าง ๆ และดอกเบี้ยที่เหลือทั้งหมด

3) สรุปสาเหตุของปัญหา

1. ปัญหาลูกหนี้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงนี้ของธนาคารออมสิน
 - 1.1 ลูกหนี้เข้าใจผิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงนี้
 - 1.2 ลูกหนี้คิดว่าการใกล้เคียงนี้มีความยุ่งยาก
 - 1.3 ลูกหนี้คิดว่าไม่สามารถยื่นข้อเสนอใดกับธนาคารได้ในขั้นตอนการใกล้เคียง
2. ปัญหาจากกระบวนการใกล้เคียง
 - 2.1 ลูกหนี้ไม่ยอมรับเงื่อนไขที่ธนาคารออมสินเสนอ
 - 2.2 ลูกหนี้เปลี่ยนใจไม่เข้ารับการใกล้เคียงในภายหลัง
 - 2.3 ธนาคารไม่สามารถรับข้อเสนอของลูกหนี้ได้
 - 2.4 ธนาคารติดต่อลูกหนี้ไม่ได้
 - 2.5 จำนวนครั้งในการใกล้เคียงไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกหนี้
3. ปัญหาจากลูกหนี้
 - 3.1 ลูกหนี้ตั้งใจไม่ชำระหนี้
 - 3.2 ลูกหนี้ไม่มีเงินเพียงพอในการชำระหนี้
 - 3.3 ลูกหนี้ตั้งใจจะซื้อทรัพย์สินหลังการขายทอดตลาด



4) แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

1. แนวทางการแก้ปัญหาลูกหนี้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินควรประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีและผลสำเร็จที่ได้จากการโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้เกิดความสนใจเข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

2. แนวทางการแก้ปัญหาจากกระบวนการใกล้เคียง

1. ธนาคารออมสินควรเพิ่มจำนวนครั้งในการนัดลูกหนี้เข้ามาใกล้เคียง เพื่อให้ลูกหนี้มีเวลาในการพิจารณาถึงเงื่อนไขและข้อเสนอในการชำระหนี้จากธนาคารออมสิน

2. ธนาคารออมสินควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และช่องทางการติดต่อระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหน้าที่ที่หังก่อนเข้ารับการใกล้เคียงหนี้ หรือหลังการใกล้เคียงหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อมาทางธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในการประกอบการตัดสินใจ

3. แนวทางการแก้ปัญหาลูกหนี้

1. ธนาคารออมสินควรเพิ่มข้อเสนอในการใกล้เคียงหนี้ให้ลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกหนี้พิจารณาเข้าร่วมการใกล้เคียง หรือรับข้อเสนอจากธนาคารออมสิน อาทิ ให้ลูกหนี้สามารถพักชำระหนี้ได้ ยกเลิกดอกเบี้ย และค่าปรับทั้งหมด ลดเงินต้นบางส่วน ให้ลูกหนี้สามารถกำหนดเงินงวดในการชำระหนี้ได้ เป็นต้น

2. ธนาคารออมสินควรมีการเสนอเงื่อนไขเบื้องต้นในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่จะเสนอในขั้นตอนการใกล้เคียง เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้ตัดสินใจเข้ารับการใกล้เคียงหนี้ก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1) สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันที่ไม่เข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4

ปัญหาลูกหนี้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ของธนาคารออมสิน ได้แก่ ลูกหนี้เข้าใจผิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ ลูกหนี้คิดว่าการใกล้เคียงหนี้มีความยุ่งยาก และ ลูกหนี้คิดว่าไม่สามารถยื่นข้อเสนอใดกับธนาคารได้ในขั้นตอนการใกล้เคียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ponthip [6] พบว่า สาเหตุที่ลูกหนี้ไม่เข้ารับการปรับโครงสร้างหนี้ เพราะลูกหนี้ไม่เข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thasanee [7] พบว่า สาเหตุที่ลูกหนี้ไม่เข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพราะลูกหนี้เข้าใจว่าไม่สามารถต่อรองเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

ปัญหาจากกระบวนการใกล้เคียงหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ไม่ยอมรับเงื่อนไขที่ธนาคารออมสินเสนอ ลูกหนี้เปลี่ยนใจไม่เข้ารับการใกล้เคียงในภายหลัง ธนาคารไม่สามารถรับข้อเสนอของลูกหนี้ได้ ธนาคารติดต่อลูกหนี้ไม่ได้ จำนวนครั้งในการใกล้เคียงไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกหนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ponthip [8] พบว่า สาเหตุที่ลูกหนี้ไม่เข้ารับการปรับโครงสร้างหนี้ เนื่องจาก ธนาคารออมสินไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ และลูกหนี้ไม่พึงพอใจในมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารออมสิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thasanee [9] ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรสุขใจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมธานี พบว่า สาเหตุที่ลูกหนี้ไม่เข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพราะ ธนาคารไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ พนักงานธนาคารไม่มีทักษะในการเจรจาให้ลูกหนี้ยินยอมเข้ารับการปรับโครงสร้างหนี้

ปัญหาจากลูกหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ตั้งใจไม่ชำระหนี้ ลูกหนี้ไม่มีเงินเพียงพอในการชำระหนี้ และ ลูกหนี้ตั้งใจจะซื้อทรัพย์สินหลังการขายทอดตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nitskon [10] ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการไม่เข้ารับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตลำพูน พบว่า สาเหตุของปัญหาการไม่เข้ารับการ



ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตลำพูน ได้แก่ 1) สาเหตุจากนโยบายการรวมยอด 2) สาเหตุจากลูกหนี้ 3) สาเหตุด้านบุคลากรของธนาคารออมสิน และ 4) สาเหตุด้านกระบวนการแจ้งการเข้ารับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

วัตถุประสงค์ 2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4

จากผลการศึกษา พบว่า แนวทางการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อหลักประกันเข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน ภาค 4 พบว่า ธนาคารออมสินควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ของธนาคารออมสิน ปรับปรุงกระบวนการใกล้เคียง และปรับปรุงมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nitskon [11] พบว่า แนวทางการแก้ปัญหา คือ การกำหนดมาตรการเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามความต้องการของลูกหนี้ ได้แก่ การจัดทำโครงการที่เน้นช่วยเหลือลูกหนี้ในด้านการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ การปรับลดค่างวดในการผ่อนชำระให้ลดลง การลดอัตราดอกเบี้ย การลดเงินต้น และการพักชำระดอกเบี้ย และการจัดอบรมพัฒนาพนักงานออมสิน เพื่อเพิ่มทักษะในการเจรจากับลูกหนี้ ควบคู่กับการจัดทีมออกไปพบลูกหนี้นอกสถานที่ เพื่อให้ความรู้ด้านการบริหาร ด้านการจัดการ และความรู้ในการชำระหนี้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thasanee [12] พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรสุขใจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมธานี คือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อขยายระยะเวลาชำระหนี้และกำหนดงวดชำระให้สอดคล้องกับที่มาของรายได้ของเกษตรกรลูกค้าร่วมกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินกับลูกค้าเกษตรกร เพื่อวางแผนทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวางแผนการเก็บออมและการใช้เงิน โดยมีเป้าหมายเพื่อป้องกันการสร้างหนี้เพิ่มโดยไม่จำเป็น

สำหรับแนวทางการแก้ปัญหาที่เลือกจะแก้ปัญหาลูกหนี้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ของธนาคารออมสินทั้งการที่ ลูกหนี้เข้าใจผิดเกี่ยวกับการใกล้เคียงหนี้ คิดว่าการใกล้เคียงหนี้มีความยุ่งยาก และคิดว่าไม่สามารถยื่นข้อเสนอใดกับธนาคารได้ในขั้นตอนการใกล้เคียง โดยแนวทางในการแก้ปัญหา คือ ธนาคารออมสินควรประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีและผลสำเร็จที่ได้จากการโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้เกิดความสนใจเข้าร่วมโครงการใกล้เคียงก่อนฟ้องคดีของธนาคารออมสิน สำหรับการประชาสัมพันธ์ ธนาคารออมสินควรมีการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง โดยเฉพาะทางสื่อสังคมออนไลน์ และพนักงานของธนาคารออมสิน เพราะเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด ควรมีการชี้แจงถึงที่มาของการใกล้เคียง และประโยชน์ของการใกล้เคียงให้ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nitskon [13] พบว่า แนวทางการแก้ปัญหา คือ 1) ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารระหว่างธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตลำพูน กับลูกหนี้ธนาคารออมสิน โดยมีการจัดทำเอกสารชี้แจงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เน้นย้ำที่มาของการรวมยอดหนี้ และข้อดีของกระบวนการรวมยอดหนี้

2) ข้อเสนอแนะที่ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงลึกถึงขั้นตอน กระบวนการใกล้เคียงหนี้ โดยเป็นการศึกษาในเชิงลึกเพื่อวิเคราะห์หาปัญหาในขั้นตอนการใกล้เคียง การพัฒนารูปแบบการใกล้เคียงให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้ลูกหนี้ตัดสินใจเข้ารับการใกล้เคียงเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Government Saving Bank. (2022). Debt Management Performance Report. From www.gsb.or.th.
- [2] Bank of Thailand. (2021). *Bank of Thailand's credit policy*. From <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2021/Pages/n4064.aspx>
- [3] Daranee, P. (2013). *Credit management*. Arthon. (In Thai)

- [4] Bunyarat, C. (2019). *The solotion and reduce debt of NPL for Government Savings Bank*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [5] Naraporn, S. (2020). *The purpose of this report is to study the causes that affect to debt of NPL*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [6] Ponthip, Y. (2020). *A study of guidelines for solving and controlling debt overdue more than 3 months (Npls) of the Government Savings Bank, Debt Control and Management Center, Samut Sakhon District*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [7] Thasanee, S. (2020). *Investigate methods for resolving non-performing debt (NPL) problems, Happy Agriculture Card Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Pathum Thani Branch*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [8] Ponthip, Y. (2020). *A study of guidelines for solving and controlling debt overdue more than 3 months (Npls) of the Government Savings Bank, Debt Control and Management Center, Samut Sakhon District*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [9] Thasanee, S. (2020). *Investigate methods for resolving non-performing debt (NPL) problems, Happy Agriculture Card Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Pathum Thani Branch*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [10] Nitskon, M. (2017). *Investigate solutions to the debtor's refusal to participate in debt restructuring. Government Savings Bank, Debt Control and Management Center, Lamphun District*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [11] Nitskon, M. (2017). *Investigate solutions to the debtor's refusal to participate in debt restructuring. Government Savings Bank, Debt Control and Management Center, Lamphun District*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [12] Thasanee, S. (2020). *Investigate methods for resolving non-performing debt (NPL) problems, Happy Agriculture Card Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Pathum Thani Branch*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)
- [13] Nitskon, M. (2017). *Investigate solutions to the debtor's refusal to participate in debt restructuring. Government Savings Bank, Debt Control and Management Center, Lamphun District*. Bangkok: University of Thai Chamber. (In Thai)