



การค้นคว้าอิสระ

การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อบัตรเครดิต

ของสถาบันการเงิน

Management of Non-Performing Loans (NPL) Credit Card Loans of Financial
Institutions

ฤทัยรัตน์ คณา

6317103008

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2565



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา	การจัดการการเงิน การธนาคาร และการลงทุน บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ
เรื่อง	การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน
นามผู้วิจัย	ฤทธิษรินทร์ ธนา

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย อาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 15 เดือน ๑-๑๐ พ.ศ. 256๔

ดร.ธัญญา ใจประเสริฐ

(ดร. รติมา ปิยะศิริศิลป์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

จลล

(รศ.ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช)

รองอธิการบดีและคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

วันที่ 14 เดือน กันยายน พ.ศ. 256๔

บทคัดย่อ

เรื่องการศึกษาอิสระ : การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อบัตรเครดิต
ของสถาบันการเงิน
โดย : ฤทัยรัตน์ คณา
สาขาวิชาเอก : การจัดการการเงิน การธนาคาร และการลงทุน
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.รัชฎา จิตศิริวิวัฒน์

(ดร.รัชฎา ปิยะศิริศิลป์)

วันที่ 15 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่เกี่ยวกับการบริหารและหลักที่ถือปฏิบัติตามนโยบายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมไปถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเป็นสาเหตุที่ทำให้สถาบันการเงินพบกับปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จนไปถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อความรู้หนี้สิน, การจัดชั้นลำดับของลูกหนี้ และการเติบโตของสินเชื่อบัตรเครดิต วิจัยฉบับนี้จะใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางออนไลน์ และรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจของสถาบันการเงินต่างๆ ผลจากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan : NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน นั้นเกิดหนี้ NPL ในปี 2564 เฉลี่ยร้อยละ 2.25 เนื่องจากปัญหาหลักเกิดจากเศรษฐกิจที่ถดถอยจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างไรก็ดีปัญหาดังกล่าวทำให้หนี้ NPL ก่อนข้างทรงตัวเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 2.38 เป็นผลมาจากการปรับโครงสร้างหนี้, มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และสถาบันการเงินมีสภาพคล่องของเงินทุนในระดับที่สูง ส่งผลให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมีเงินสำรองเพียงพอสำหรับหนี้ NPL ส่งผลต่อภาพลักษณ์, ความมั่นคง ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเงินที่จะสามารถผ่านวิกฤตทางเศรษฐกิจได้ และพบว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจทยอยฟื้นตัวซึ่งจะสอดคล้องกับสินเชื่อบัตรเครดิตที่กลับมาขยายตัวเช่นกัน โดยการบริหารจัดการของสถาบันการเงินจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย.

คำสำคัญ: การบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้, สินเชื่อบัตรเครดิต, สถาบันการเงิน

Abstract

Research Title : Management of Non-Performing Loans (NPL) Credit Card Loans of Financial Institutions

Author : Ruthairat Kana

Major : Financial, Banking and Investment Management

Advisor : Dr. Teetima Piyasirisilp

(Dr. Teetima Piyasirisilp)

15 / July / 2023

The purpose of this research was to study the management of non-performing loans (NPL), credit card loans of financial institutions in relation to management and the principles that adhere to the Bank of Thailand's policy. Including the processes involved in causing financial institutions to encounter problems with non-performing debt until the current economic situation affecting the recognition of liabilities, the classification of debtors and credit card loan growth. This research will use research tools such as articles and related research papers online and economic data analysis reports of various financial institutions. The results of the study found that Nonperforming Debt Management (Non-performing Loan: NPL) Credit card loans of financial institutions account for an average of 2.25% in NPL in 2021 due to the main problem being the economic recession caused by the COVID-19 epidemic. However, the aforementioned problems caused NPL debt to be relatively stable compared to the previous year at an average of 2.38% due to debt restructuring, measures to help debtors and financial institutions have high levels of capital liquidity. As a result, the management of non-performing debt is at a good level with sufficient reserves for NPL debt. affects the image, stability, as well as confidence in financial institutions that will be able to get through the economic crisis. and it was found that economic activities gradually recovered, which would be in line with credit card loans that also returned to expand as well. The management of financial institutions will be under the supervision of the Bank of Thailand.

Keywords: Non-performing Loan Management, Credit Card, Financial Institution

Approved by



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ต้องขอขอบพระคุณ ดร. ชิติมา ปิยะศิริศิลป์ เป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำควบคุมตรวจสอบและเสนอข้อคิดเห็นในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดา ครอบครัว และเพื่อนๆทุกคน ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจคอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ได้เป็นอย่างดีสืบไป

นางสาว ฤทัยรัตน์ คณา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหานำการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
วิธีดำเนินการวิจัย	11
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	12
สรุปและอภิปรายผล	12
ข้อจำกัดในการทำวิจัย	13
ข้อเสนอแนะ	13

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	15
ประวัติผู้วิจัย	18



สารบัญรูปภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1.1 : อัตราการเติบโตของสินเชื่ออุปโภคบริโภค

2



บทที่ 1

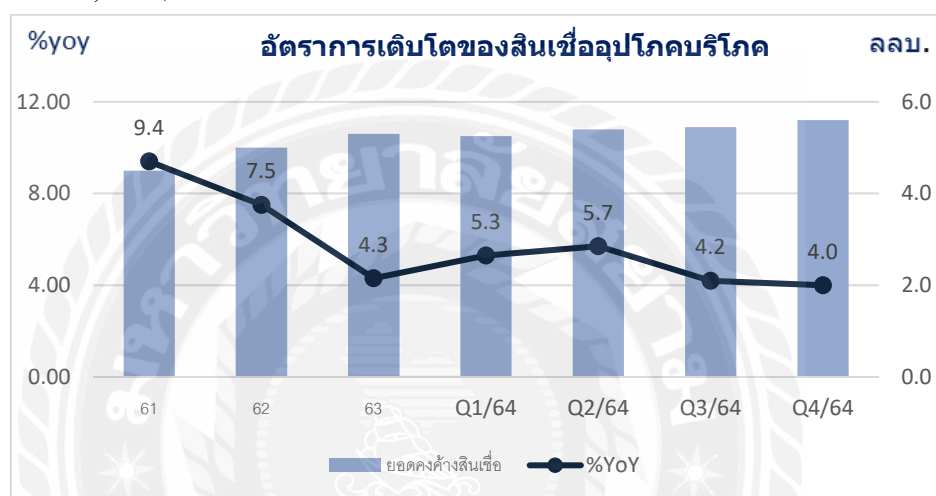
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบเศรษฐกิจเป็นหัวใจหลักในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันทั่วโลกจะเผชิญปัญหาเกี่ยวกับโรคระบาดของโควิด-19 ที่กำลังแพร่ระบาด ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลก อาทิ เช่น อัตราเงินเฟ้อทั่วไปที่ปรับเพิ่มขึ้นของราคาสินค้า การลงทุนจากนักลงทุนที่ลดลง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาก็มีจำนวนที่ลดน้อยลง รวมถึงมูลค่าการส่งออกสินค้าที่มีต้นทุนของสินค้าที่มากขึ้นตามเงินเฟ้อหรืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทั้งหมดนี้มีผลกระทบจากการที่แต่ละประเทศมีความเปลี่ยนแปลงและยังเรียนรู้ในการปรับตัวและหาวิธีรับมือต่อสถานการณ์ปัจจุบันกันอย่างเต็มที่ในภาครัฐและเอกชนต่างก็ร่วมมือรวมใจกันรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจให้คงที่มากที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ฉบับที่ 10/2565) อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่ภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ได้รับผลกระทบเท่านั้น ประชาชนทั่วไปก็ได้รับผลกระทบอย่างหนักเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตหรือปัญหาต่างๆ อาทิ วิกฤตต้มยำกุ้ง ที่ทำให้เศรษฐกิจถดถอยหลายธุรกิจปิดตัวประชาชนตกงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าวิกฤตต่างๆ ประชาชนล้วนได้รับผลกระทบทั้งสิ้น จนเกิดการชะงักเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต อาทิ การหมุนเวียนเงินไม่ทันต่อรายจ่ายประจำเดือน การขาดรายได้เพื่อนำมาใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนมีเงินไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้จ่าย ส่งผลให้มีระบบสินเชื่อเกิดขึ้นมาทั้งนอกระบบและในระบบ ซึ่งด้านสินเชื่อ (Credit) ถูกนำมาเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนเงินตรา สินเชื่อมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน (Promise) ที่มีผลต่อเนื่องไปสู่ออนาคต โดยจะเกิดหนี้และต้องมีการชำระหนี้ตามข้อผูกพันที่ตกลงตามสัญญา (Novabizz, 2560) สินเชื่อจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของการผลิตสินค้าและบริการในทางสังคม

ระบบสินเชื่อในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตหรือดำเนินธุรกิจ ทำให้การดำรงชีวิตง่ายและมีความสะดวกมากขึ้น ส่งผลให้ทางสถาบันการเงินหรือผู้ที่ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินหันมาให้บริการทางด้านสินเชื่อกันมากขึ้น อาทิ สินเชื่อบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด สินเชื่อกู้บ้าน, กู้รถ เป็นต้น ทำให้การขยายตัวของเศรษฐกิจในประเทศค่อยๆ เติบโตขึ้น (Annageldy, 2559) โดยการมีสินเชื่อหลากหลายรูปแบบส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย และผู้ให้สินเชื่อส่วนใหญ่มักทำการตลาดเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกระตุ้นการมีสินเชื่อกับทางสถาบันด้วยวงเงินหลายเท่าของรายได้ส่งผลให้ใช้จ่ายเกินความจำเป็นเกิดเป็นปัญหาหนี้สิน (บุษกร ถาวรประสิทธิ์, 2555) ยิ่งถ้าหากผู้กู้เป็นครัวเรือนที่มีรายได้น้อยด้วยแล้วก็จะอาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถใน

การชำระหนี้คืนจนเกิดดอกเบี้ยที่มากขึ้นได้ในอนาคต (ธนาคารออมสิน, 2560) จากข้อมูลสินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัวในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีก่อนที่ร้อยละ 4.0 (ดังภาพที่ 1.1) โดยสินเชื่อบัตรเครดิตขยายตัวสอดคล้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ทยอยฟื้นตัวจากโควิด-19 คุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2564 ในภาพรวมค่อนข้างทรงตัวจากปีก่อน เป็นผลจากการปรับโครงสร้างหนี้และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยยอดคงค้างสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non Performing Loan: NPL หรือ stage 3) เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 2.98 ของสินเชื่อรวม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)



ภาพที่ 1.1 : อัตราการเติบโตของสินเชื่ออุปโภคบริโภค

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564

ธุรกิจสินเชื่อมีหลากหลายรูปแบบย่อมมาพร้อมกับความเสี่ยงหรือภาวะที่เกิดขึ้นปัจจัยทั้งภายนอกและภายในของธุรกิจ เช่น ลูกค้าที่มาใช้บริการผิดนัดชำระหนี้ตามรอบที่กำหนดไว้จนเกิดการทวงถาม หากสถาบันการเงินหรือผู้ที่ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินขาดประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงหรือจัดการปัญหาที่ลูกค้าผิดนัดชำระได้ไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในการดำเนินงานได้และที่สำคัญเกิดขึ้นเสียมากขึ้นหรือที่เรียกว่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing loan : NPL) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับการรับรู้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย

การจากศึกษาข้อมูลครั้งนี้ทำให้เห็นการปรับตัวของธุรกิจสินเชื่อเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องการปฏิบัติวิธีการตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และวิธีการรักษาภาพลักษณ์การทำการค้าให้คงที่ นอกจากนี้ธุรกิจสินเชื่อยังคงมีเป้าหมายอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นประชากรมาใช้บริการของตนเอง ในไตรมาสที่ 4 ปี 2564 เพิ่มขึ้นในทุกประเภทสินเชื่อ ตามความเชื่อมั่นของครัวเรือนที่ปรับดีขึ้นสอดคล้องกับแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) โดยเฉพาะความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นจากผู้ประกอบการออกโปรมอเตอร์ส่งเสริมการขายมาก

ขึ้น เพื่อกระตุ้นยอดขายที่ถูกกระทบในช่วงก่อนหน้า ด้านความต้องการสินเชื่อบัตรเครดิตและอุปโภคบริโภคอื่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากครัวเรือนกลุ่มที่มีเงินออมจำกัดเพื่อใช้จ่ายทั่วไป ทั้งนี้ทางสถาบันการเงินต้องเรียนรู้และปรับตัวตามสถานการณ์เสมอ ทั้งด้านปรับเปลี่ยนโปรโมชันเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการ หรือการปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยให้สอดคล้องกับการช่วยเหลือเยียวยาแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 จะเพิ่มวิธีการรับมือและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากลูกค้ามาใช้บริการจนผิคนัดชำระหนี้ทำให้หนี้เสีย ดังนั้นสถาบันการเงินทุกแห่งต้องประเมินความเสี่ยงที่จะเบี่ยงหนีของลูกค้าผ่านข้อมูลหลายอย่าง เช่น รายได้ต่อเดือน พฤติกรรมการใช้จ่าย การชำระหนี้ ตรวจสอบเครดิตบูโร (National Credit Bureau - NCB) ของแต่ละบุคคล หลักประกัน ฯลฯ เพื่อทางสถาบันการเงินจะได้ลดความเสี่ยง หากลูกค้าไม่ชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทางสถาบันก็จะคิดดอกเบี้ยที่แพงขึ้น เนื่องจากต้นทุนในการให้สินเชื่อสูงขึ้นเพราะจะมีเรื่องของค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม และต้นทุนของธนาคารก็เพิ่มขึ้นเมื่อลูกค้าผิคนัดชำระหนี้จนกลายเป็น NPL ทางสถาบันการเงินต้องตั้งสำรองตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย การกันเงินมาตั้งไว้โดยที่ธนาคารห้ามนำไปใช้ ซึ่งแบงก์ชาติตั้งเกณฑ์นี้เพื่อให้ลูกค้าที่ฝากเงินมั่นใจว่าเงินฝากจะไม่หายไปไหน ธนาคารมีคินให้ลูกค้าแน่นอนไม่ว่าลูกค้าจะเบี่ยงหนี

1.2 ปัญหาการวิจัย

เนื่องจากปัจจุบันสินเชื่อเติบโตในกรอบจำกัดตามภาวะเศรษฐกิจ โดยเศรษฐกิจก็ยังฟื้นตัวได้ไม่เต็มที่และยังมีความเสี่ยงจากโรคระบาดโควิด-19 อยู่เสมอ อาจส่งผลทำให้ธุรกิจหรือประชากรชะลอการตัดสินใจลงทุนหรือใช้จ่ายกันมากขึ้น จึงเป็นที่น่าสนใจในการทำวิจัยว่าเศรษฐกิจที่มีปัญหาแบบนี้จะทำให้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตเติบโตหรือลดลง

ในปี 2564 ที่ผ่านมามีทั้งธุรกิจธนาคารและที่มิใช่ธนาคารต่างก็อ้างอิงมาตรฐานตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนการบังคับใช้การคิดอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง การชะลอหนี้สินและการช่วยเหลือประชากรทั่วไปให้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจให้น้อยที่สุด จึงเป็นโจทย์สำคัญทำให้แต่ละธนาคารและที่มิใช่ธนาคารต้องรักษาคุณภาพหนี้ที่ดีไว้ ประคองไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) หรือหนี้เสียให้น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการยากที่จะทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ลดลง ในช่วงสถานการณ์นี้เนื่องจากมีนโยบายมากมายออกมาสนับสนุนกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้ภาพรวมของหนี้ด้วยอาจจะยังถูกจัดสรรในทิศทางที่ดีได้ยากมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ยอดคงค้างสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของระบบธนาคารพาณิชย์โดยรวมน่าจะประมาณ 5.23 แสนล้านบาทของสินเชื่อรวม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) และอาจจะ

เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากทางเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่จากการที่เผชิญกับโรคระบาดระลอกใหม่ต่อหลายครั้ง แต่ด้วยเกณฑ์การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ผ่อนคลายลง และการตั้งสำรองของธนาคารในระดับสูงตลอดทั้งปี ทำให้อัตราส่วนเงินสำรองฯ ต่อสินเชื่อนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ยังคงอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากแต่ก็มากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และจากการวิเคราะห์ของสัญญาณนี้ด้วยคุณภาพในปี 2563 จะมีอยู่ 2 เรื่องหลัก คือ 1) ยอดภาระหนี้ที่ได้รับความช่วยเหลือผ่านมาตรการต่างๆ ของสถาบันการเงินที่อาจกลับมาเพิ่มขึ้นอีกครั้งในไตรมาสที่ 1/2564 และ 2) ปัญหา NPL ในปีนี้มีโอกาสกระจายตัวออกไปในหลายกลุ่มธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจ SME (Small and Medium Enterprises) (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) จึงเกิดการคาดการณ์สัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์ (NPL ratio) จะขยับสูงขึ้นจากที่คาดว่าจะปิดสิ้นปี 2565 ที่ร้อยละ 3.20 ต่อสินเชื่อรวม โดยต้องติดตามการเติบโตของหนี้ด้วยคุณภาพในกลุ่มสินเชื่อรายย่อย โดยเฉพาะสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน ตลอดจนสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและย่อมในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่ง ขนส่งทางอากาศ และอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่การฟื้นตัวจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของกำลังซื้อภายในประเทศเป็นสำคัญ ทางสถาบันการเงินยังคงต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ดังนั้นในปี 2565 สถาบันการเงินจะต้องเดินหน้าธุรกิจอย่างระมัดระวัง และต้องเตรียมวางแผนทางด้านกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะค่าธรรมเนียม สินเชื่อดิจิทัล และการแสวงหาโอกาสในพื้นที่ธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องกับโลกการเงินยุคดิจิทัล ให้ทันพฤติกรรมผู้บริโภคและการก้าวทันคู่แข่งเพื่อส่วนแบ่งการตลาดและเพิ่มรายได้ที่มากขึ้น (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564) การเพิ่มขึ้นของหนี้เสียในแต่ละปีจะเพิ่มขึ้นทุกปีทำให้ธนาคารจำเป็นต้องตั้งเงินสำรองสูงขึ้นให้สอดคล้องกับหนี้เสียถึงแม้ว่าทาง ธปท. จะออกเครื่องมือและมาตรการต่าง ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ และการผ่อนปรนเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้หนี้เสีย (NPL) ของธนาคารพาณิชย์ลดลง (สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย, 2565) เป็นเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับบริหารจัดการควบคุมหนี้เสียให้ได้ลดลงหรือคงที่ให้ได้มากที่สุด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิต
3. เพื่อศึกษาและเรียนรู้การปรับตัวของธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตในปัจจุบันและอนาคตให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ บทความวิชาการ เอกสารต่างๆ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาเดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 ข้อมูลที่ค้นคว้าจะเป็นข้อมูลที่ไม่ล้ำสมัยเกิดไปจะอยู่ช่วงปี 2560-2565 เพื่อประโยชน์และเป็นข้อมูลที่เสถียรภาพที่สุด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้จะช่วยให้ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับทิศทางของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPL)ของสถาบันการเงิน ได้เข้าใจปัญหาและรับรู้หนี้เสียภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan : NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน เป็นการศึกษางานวิจัย บทความ ตำราทางวิชาการ ทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินเชื่อบัตรเครดิต สถาบันการเงิน

การประสานงานและการบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในกิจกรรมดังกล่าวรวมไปถึงการกำหนดกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (George R.Terry) เป็นที่มาของความหมายการบริหารจัดการ โดยทฤษฎีหรือหลักการที่เป็นที่นิยมในองค์กรนำมาปรับใช้กันคือ ทฤษฎี POLC (Louis A. Allen) เป็นทฤษฎีที่ทันสมัยและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่สุดมีด้วยกัน 4 ขั้นตอนพื้นฐาน คือ การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning and Decision Making) การจัดการองค์กร (Organizing) ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling) (Indeed Editorial Team, 2564)

ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer Credit) แก่ลูกค้าผ่านวงเงินที่ได้อนุมัติไว้ล่วงหน้า โดยผู้ถือบัตรจะใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้า รวมทั้งใช้เบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) สินเชื่อบัตรเครดิตถือเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Non-collateral Loan) ซึ่งผู้กู้สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการเป็นงวด โดยคิดอัตราดอกเบี้ยนับตั้งแต่วันที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตร โดยธุรกิจบัตรเครดิตอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ชปท.) โดยมีเกณฑ์ในการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์และ Non-banks เหมือนกัน โดยจะให้วงเงินตามเกณฑ์รายได้และคิดอัตราดอกเบี้ยภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ปัจจุบันพบว่าในหลายประเทศจะพบปัญหาระบบเศรษฐกิจไม่มากนักน้อยเนื่องจากสถานการณ์ที่มีโรคระบาดของโควิด-19 ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น เงินตราที่อ่อนค่าลง ธุรกิจในประเทศเดินช้าลง ส่งผลการดำเนินชีวิตประจำวันที่มีภาระหรือความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชากรมองหาช่องทางที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ยกตัวอย่างบัตรเครดิตเป็นตัวช่วยในเรื่องของสินเชื่อในการซื้อสินค้าหรือบริการทั่วไปก่อนและเมื่อถึงรอบค่างานเงินสดมาชำระคืนที่หลังได้ เป็นปัจจัยที่กดดันให้ผู้ให้บริการหรือธนาคารต้องปรับกลยุทธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของหนี้เสียที่มีแนวโน้มสูงขึ้นตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ถือบัตรมากกว่าหนึ่งใบ สอดคล้องกับผลวิจัยของ ไปรมา จันท์เสน และสุทธาวรรณ ชาติ (2560) ที่ศึกษาแนวทางการควบคุมการเกิดหนี้ค้างชำระหนี้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระจนก่อให้เกิด

เป็น NPL คือการที่สถานะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้การดำเนินงานและการรายได้ของผู้กู้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย แนวทางในการควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระทางธนาคารเองควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดจริงจังกในการให้สินเชื่อในแต่ละประเภท

การเติบโตของจำนวนบัญชีบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นปีก่อนหน้านี้ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตมากกว่าหนึ่งใบส่งผลต่อที่ลูกค้าที่จะขาดสภาพคล่องต่อการชำระคืน ทำให้ลูกค้าเลือกที่จะชำระขั้นต่ำ จึงได้มีการสำรวจพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ และปริมณฑลในช่วงไตรมาสแรกของปี 2564 นี้พบว่า การเลือกจ่ายขั้นต่ำได้ในยามที่ขาดสภาพคล่องเป็นเหตุผลอันดับต้น ๆ ของการเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต อาจจะเป็นสัญญาณหนึ่งที่สะท้อนถึงสถานะทางการเงินที่ถดถอยลงจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 ที่ยืดเยื้อ แต่ทั้งนี้หากมองในภาพรวม ลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพการชำระหนี้สูงซึ่งแม้จะมีสัดส่วนน้อยกว่าแต่มีอำนาจซื้อและมีการใช้จ่ายต่อเดือนสูง ทำให้ประมาณร้อยละ 75 ของปริมาณการใช้บัตรรวมในแต่ละปียังมีการชำระคืนเต็มจำนวน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) แต่ละสถาบันการเงินจะกระตุ้นโปรโมชันโดยการออกแคมเปญที่เป็นสาเหตุหลักในการใช้จ่าย คือ ผ่อนฟรีไม่คิดดอกเบี้ย, ส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ, เครดิตเงินคืน เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- (1) ลูกค้าได้ใช้จ่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีทิศทางการเติบโตขึ้น เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นได้ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่คุ้นชินกับช่องทางออนไลน์และเลี่ยงการสัมผัสเงินสด
- (2) การเติบโตของธุรกิจ e-Commerce ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากโปรโมชันให้ลูกค้าหันมาใช้ออนไลน์
- (3) การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในประเทศมีแนวโน้มฟื้นตัวจากการเริ่มผ่อนคลายมาตรการต่างๆ รวมถึงการที่ภาครัฐได้ออกมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตภายในประเทศปรับดีขึ้น
- (4) นโยบายของภาครัฐเกี่ยวกับ e-KYC ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินเชื่อบัตรเครดิตได้สะดวกเร็วขึ้น โดยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน National Digital ID (NDID) platform

และปัจจัยที่ทำให้การเติบโตของบัตรเครดิตมีจำกัด ได้แก่

- (1) ภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มซบเซาจะกระทบต่อรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือน ทำให้สถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อใหม่ผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น

(2)ระดับ NPL ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อภาระการตั้งสำรองของสถาบันการเงินในระยะข้างหน้า เนื่องจากคุณภาพของสินเชื่อที่มีแนวโน้มด้อยลงจากสถานการณ์เศรษฐกิจทำให้สถาบันการเงินยังคงต้องตั้งสำรองในระดับที่สูงขึ้นตามความเสี่ยงของลูกค้า

(3)มาตรการภาครัฐเพื่อช่วยเหลือและลดผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น การลดเพดานอัตราดอกเบี้ย การลดอัตราการชำระขั้นต่ำ เป็นต้น ทำให้รายได้ของสถาบันการเงินลดลง

(4)การแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิต เช่น เพิ่มช่องทางในการให้สินเชื่อหลากหลายช่องทางมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจยังคงเผชิญกับปัจจัยลบจากรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนที่ลดลงตามภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ภาระหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น และการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการของภาครัฐ รวมถึงต้นทุนการดำเนินงานอาจเพิ่มขึ้นจากการตั้งสำรองเพื่อรองรับหนี้เสีย ตลอดจนการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงจากทั้งผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) จากแนวโน้มของสถานการณ์ในตลาดบัตรเครดิตภายใต้สภาวะคุณภาพสินเชื่อที่ด้อยลงในปัจจุบันและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะการเข้ามาแข่งขันของผู้ให้บริการรายใหม่ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า การพัฒนาบริการนวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในระยะข้างหน้า (กัทริ อิมพล, 2563)

1.แนวคิดเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan : NPL)

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan: NPL) คือการที่ลูกหนี้สินเชื่อของสถาบันการเงินซึ่งได้แก่ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล บริษัทเงินทุนรวมทั้งสาขาของธนาคารต่างประเทศในไทยผิดนัดชำระหนี้และไม่สามารถจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนในเวลาที่กำหนดให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือน ขึ้นไปโดยการพิจารณาว่าลูกหนี้รายใดจะเป็น NPL หรือไม่ให้พิจารณาดูเป็นรายบัญชีเงินกู้ให้เน้นเฉพาะบัญชีที่ผิดนัดเกิน 3 เดือนขึ้นไป และธนาคารพาณิชย์จะต้องกันเงินสำรองเป็นสินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ 100% ตามที่รพท. กำหนดซึ่งการที่ธนาคารพาณิชย์มีรายได้หลักจากการปล่อยสินเชื่อให้กู้ยืมจึงต้องพยายามปล่อยสินเชื่อให้ได้ปริมาณมากแต่ในอีกทางหนึ่งธนาคารพาณิชย์เองก็ต้องมีระเบียบวิธีควบคุมการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพเพื่อที่จะให้ NPL อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำเพื่อที่จะไม่ให้สูญเสียโอกาสทางการเงินที่นำไปกันเป็นเงินสำรอง (สุกัญญา มุลกลาง, 2560)

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan : NPL) หมายถึง ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ ตามเกณฑ์การจัดชั้นของ ธปท. หรือถ้าจะให้เรียกง่าย ๆ คือ หนี้เสีย เกิดจากสินเชื่อที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนติดต่อกัน ทางสถาบันทางการเงินถือว่ายอดหนี้ นั้นเป็น “หนี้เสีย” ก็จะรายงานไปให้กับทางข้อมูลเครดิตบูโร (NCB) เพราะไม่สามารถทำตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงตั้งแต่แรกทีให้กับทางสถาบันทางการเงินได้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแต่ละบุคคลในการขออนุมัติสินเชื่อว่ามีความสามารถในการชำระหนี้ได้หรือไม่ ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) เกี่ยวกับการจัดชั้นและการกันเงินสำรองไว้ เพื่อให้แต่ละสถาบันถือปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน (ชูดภา ผิวเผือก, 2562)

2. เกณฑ์การจัดชั้นหนี้และการตั้งสำรองหนี้

เกณฑ์การจัดชั้นหนี้ หมายถึง การพิจารณาคุณภาพของลูกหนี้ โดยการวิเคราะห์โครงการและความเป็นไปได้ทางธุรกิจของลูกหนี้ การวิเคราะห์ห้งบการเงิน กระแสเงินสด และความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ตามกำหนด ทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ที่เป็นเกณฑ์ในการจัดชั้น โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ตามคุณภาพของลูกหนี้ ประกอบด้วย 1) ลูกหนี้จัดชั้นปกติ หมายถึง ลูกหนี้ที่ไม่ผิดชำระหนี้หรือค้างชำระหนี้เงินต้นหรือดอกเบี้ย ไม่เกิน 1 เดือน 2) ลูกหนี้จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันกำหนดชำระ 3) ลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน นับตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันกำหนดชำระ 4) ลูกหนี้จัดชั้นสงสัย (Doubtful) หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน นับตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันกำหนดชำระ 5) ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ (Doubtful Loss) หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกิน 12 เดือน นับตั้งแต่วันเริ่มต้นถึงวันกำหนดชำระ 6) ลูกหนี้จัดชั้นสูญ (Loss) หมายถึง ลูกหนี้ที่ธนาคารได้ใช้สิทธิเรียกร้องโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว โดยพิจารณาตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) เงินสำรอง หมายถึง เงินสำรองที่กันไว้เป็นค่าเผื่อหนี้สูญหรือหนี้สงสัยจะสูญ ค่าเผื่อการลดราคา ค่าเผื่อการด้อยค่า ค่าเผื่อการปรับมูลค่า สำหรับสินทรัพย์ที่อาจเสียหาย รวมถึงสินทรัพย์แฉกหรือผูกพันอื่นที่ไม่เสียหาย ทั้งนี้สถาบันการเงินต้องกันสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภทตามอัตราและหลักเกณฑ์ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รินนารา วิโย (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้านอสังหาริมทรัพย์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพฯ ธานี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติในการเลือกใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ NPL ด้านอสังหาริมทรัพย์ของบริษัท จากผลการศึกษาพบว่า มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ NPL ที่พนักงานเลือกใช้มาก 3 ลำดับ คือ 1) การขยายระยะเวลาชำระหนี้ออกไป 2) การลดต้นเงินและหรือดอกเบี้ยค้างรับ 3) การลดอัตราดอกเบี้ย ซึ่งทั้ง 3 มาตรการ ล้วนเน้นช่วยเหลือลูกหนี้ในการลดภาระการผ่อนชำระค่างวดต่อเดือน ปัจจัยด้านลูกหนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ NPL คือ รายได้ปัจจุบัน รองลงมาคือภาระหนี้คงค้างและหลักประกัน ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ NPL คือ ปัญหาด้านลูกหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเงิน มีรายได้ลดลง แต่ภาระค่าใช้จ่ายสูง ทำให้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้

ทับทิม แก้ววันนา (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยเขตมหาสารคาม” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทยเขตมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนบุคคลที่อยู่ในความอุปการะ รายได้ต่อเดือนของลูกหนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระที่เหลือสัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้รายจ่ายของลูกหนี้ต่อเดือน สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ส่วนวงเงินกู้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

กุลชนิษฐ์ วิรุฬห์รัตนกฤษณ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2545 – ไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2560 รวม 60 ไตรมาส ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อัตราเงินเฟ้อ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ราคาทองคำ และดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares, OLS) พบว่า ตัวแปรเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (MLR) เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย (NPL) ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Document Research) จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมไปถึงแนวโน้มของสินเชื่อบัตรเครดิต และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

3.2 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ทำการศึกษากับการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน นำไปสู่การกระบวนการตัดสินใจในการลงทุนในตลาดสินเชื่อบัตรเครดิต ตลอดจนการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในสถานการณ์ปัจจุบัน

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บทวิเคราะห์จากการศึกษาของผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆทางเว็บไซต์ รายงานประจำปี ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์และวิธีการรับมือในสถานการณ์ปัจจุบันด้านสินเชื่อบัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร สำหรับเนื้อหาเอกสารที่ใช้ดำเนินการวิจัยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 30 แหล่ง ผ่านระบบฐานข้อมูลบทความ เอกสาร และผลงานวิจัยออนไลน์ โดยช่วงเวลาที่ทำการศึกษาคือ เดือนมกราคม 2565 - เมษายน 2565

บทที่ 4

สรุปและอภิปรายผล

4.1 สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า

1. การบริหารการจัดการของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีแนวทางการบริหารที่ดีและลดลงจากเมื่อปีก่อนเป็นผลจากการปรับโครงสร้างหนี้และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดนโยบายอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกข้อกำหนด การออกมาตรการนโยบายดอกเบี้ยต่ำเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ของระบบเศรษฐกิจ ซึ่งดอกเบี้ยต่ำมีผลให้ผู้ที่มีภาระเงินกู้จ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่ลดลง นโยบายทางการเงินดังกล่าวยังส่งผลต่อดอกเบี้ยเงินกู้ MLR (Minimum Loan Rate) ให้ลดลงตามกัน ส่งผลต่อการปรับโครงสร้างหนี้ทำให้ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ลดลงได้ เพราะภาวะอัตราดอกเบี้ยลดต่ำเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการประนอมหนี้ ทำให้ภาระการชำระหนี้ลดลง หากดำเนินการขึ้นอัตราดอกเบี้ย MLR จะส่งผลให้ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มสูงขึ้นได้ (ธัญญรัตน์ ภัทร โสภาศัย, ฐานิตา ฆ้องฤกษ์, 2560) และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จะกระทบกับทุกสถาบันทั้งด้านการเงินและด้านระบบปฏิบัติการหากมีการบริหารจัดการได้ไม่ดี เนื่องจาก NPL นั้นเป็นตัววัดความสามารถในการบริหารจัดการของธนาคารหรือสถาบันการเงิน ดังนั้นควรตัดสินใจอย่างมีกลยุทธ์ว่ารูปแบบการจัดการ NPL ไດที่เหมาะสมที่สุด เพื่อที่จะมีโอกาสในการฟื้นตัวได้เร็วกว่าคู่แข่ง และเข้าถึงเงินทุนได้ดียิ่งขึ้น (Philippe A. De Backer, 2564) ปัญหาหลักเกิดจากเศรษฐกิจที่ถดถอยจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้หนี้ NPL เติบโตขึ้นเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เนื่องจากสถาบันการเงินมีการจัดการด้านการจัดชั้นหนี้ที่ดีและเงินสำรองสำหรับหนี้ NPL ที่เพียงพอเพราะทางสถาบันการเงินมีความน่าเชื่อถือและเงินทุนที่สูงพร้อมจะรับมือกับการเติบโตของหนี้ NPL

2. จากการศึกษาพบว่าการเติบโตของบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยกลับมาขยายตัวเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เริ่มทยอยฟื้นตัวขึ้นจากผลกระทบทางด้านโรคระบาดของโควิด-19 คิดสัดส่วนการเติบโตของสินเชื่อบัตรเครดิตร้อยละ 1.8 ซึ่งจะสอดคล้องกับอัตราการเติบโตของสินเชื่ออุปโภคบริโภคของทั้งหมดที่เติบโตคิดตามสัดส่วนร้อยละ 4.0 เนื่องจากทางสถาบันการเงินมีโปรโมชันที่ดีและกลยุทธ์ที่จะกระตุ้นลูกค้าอยู่เสมอในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และเป็นผลมาจากบัตรเครดิตนั้นสามารถถือครองได้มากกว่าหนึ่งใบต่อคน

3. การปรับตัวของธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตเติบโตอย่างต่อเนื่องเกิดจากผู้คนหันมาใช้บริการช่องทางออนไลน์มากขึ้นและการเชื่อมผ่านบัตรเครดิตได้สะดวกมากยิ่งขึ้นมีโปรโมชันส่งเสริมการขายมากมาย เช่น สะสมคะแนนการซื้อ ส่วนลดการซื้อ เป็นต้น และผู้คนลดการสัมผัสเงินสด

หันมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทน รวมไปถึงร้านค้าสามารถรับชำระผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม จากการศึกษาพบว่าหากการเติบโตของบัตรเครดิตทั้งปัจจุบันและอนาคตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆจะส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัวขึ้นตามเช่นกัน

อย่างไรก็ดีการบริหารจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ในปี 2564 ทางสถาบันการเงินนั้นเกิดหนี้ NPL อัตราร้อยละ 2.9 ของสินเชื่อรวม ในขณะที่ในส่วนหนี้ NPL ของบัตรเครดิตอยู่ที่ร้อยละ 2.2 ซึ่งถือว่าไม่ต่างจากปีก่อนหน้านี้ที่ลดลงเพียงเล็กน้อย ส่งผลมาจากทางสถาบันการเงินได้มีมาตรการช่วยเหลือประชาชน ด้านสินเชื่อในการหยุดพักชำระหนี้จากผลกระทบทางเศรษฐกิจตลอดจนการที่ลูกค้าเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในด้านของการใช้จ่ายที่ระมัดระวังและคิดไตร่ตรองมากยิ่งขึ้น เพื่อไม่ให้ตนเองเสียเครดิตในการชำระหนี้กับสถาบันการเงิน จึงส่งผลให้หนี้ของ NPL ลดลงได้ ซึ่งถือว่าเป็นสัญญาณที่ดีที่สถาบันการเงินมีหนี้ของ NPL ลดลง ในขณะที่การเติบโตของบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นภายใต้การปฏิบัติตามการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

4.2 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ผู้ทำวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผิดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ไทยย้อนหลัง ซึ่งเป็นช่วงที่ผ่านมานั้นประเทศไทยเผชิญปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โรคระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ค่าสถิติหรืออัตราส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) นั้นอาจจะเกิดตัวเลขที่เหวี่ยงค่าเพิ่มสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ในอนาคตหรือมีการเปรียบเทียบย้อนหลังเกิน 5 ปี ขึ้นไป ซึ่งผู้ทำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์หรือประยุกต์ต่อต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าว
2. การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยหรือบทความอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิของผลงานวิจัยหรือบทความอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ข้อมูลไม่ได้ถูกสำรวจหรือสร้างแบบสอบถามกับบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันเท่าที่ควรจะเป็น

4.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะนำผลวิจัยไปใช้

- 1) การแก้ไขปัญหา NPL ของธนาคารพาณิชย์มีด้วยกัน 2 ส่วน อย่างแรก คือ การตัดหนี้สูญของสินเชื่อด้วยคุณภาพ อย่างที่สอง คือ ขายสินเชื่อด้วยคุณภาพออกไป

2) ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจต้องกลับมาประเมินความจำเป็นของการขยายเวลาผ่อนปรนเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ให้กับสถาบันการเงินรวมถึงการเว้นการกันเงินสำรองสำหรับวงเงินที่ยังไม่ได้เบิกใช้

3) การขยายตลาดบัตรเครดิตผ่านการชำระเงินออนไลน์ โดยการขยายช่องทางการชำระเงินร่วมกับพันธมิตรผู้ให้บริการสินค้าออนไลน์ รวมถึงการเพิ่มโปรโมชั่นจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกและเลือกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

4) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจของทิศทางสินเชื่อในปัจจุบัน โดยจะต้องนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อธุรกิจรวมไปถึงการนำสถิติหรือสูตรการคำนวณมาใช้ร่วมด้วย เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของธุรกิจได้ดีและแม่นยำมากขึ้น (บุษบา ดาภูล, 2563)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

หากทำวิจัยในครั้งต่อไปสามารถทำในรูปแบบเชิงปริมาณเพื่อสำรวจหรือทำแบบสอบถามว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้สินที่เพิ่มมากขึ้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการต่อหนี้ NPL นั้นส่งผลต่อรายได้ของสถาบันการเงินมากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

- กัทรี อิมพล. (2563). *บทบาทของ Non-Bank ต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article16Jul2020.a>
- กุลขนิษฐ วิรุฬห์ธนภุชณ. (2561). *การลดหนี้ค้ำยคุณภาพ (NPL) ของสินเชื่อบีกเงินเกินบัญชี (OD) ประเภท*. เข้าถึงได้จาก http://utccmbaonline.com/Id1123-06-11-2019_14:39:27.pdf
- ชูดภา พิวเพือก. (2562). *ปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทพาณิชย์ในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Chudapa.Piw.pdf>
- ทับทิม แก้ววันนา. (2561). *แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ.กรุงไทย เขตมหาสารคาม*. เข้าถึงได้จาก <https://mba.kku.ac.th/ncbmi/proceeding/2015/national/files/727.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *ข่าว สปท.ฉบับที่ 10/2565 ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2564*. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2565/n0965t.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ ไตรมาสที่ 4 ปี 2564*. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/CreditCondition/LoanSurveyTH21Q4_3
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ประกาศ สปท. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ*. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitution/PruReg_HB/Docu
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตร*. เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/Doc_Form/Docs_Manual
- ธนาคารออมสิน. (2560). *รายงานผลการศึกษาภาวะหนี้สินของครัวเรือนผู้มีรายได้น้อยของประเทศ ไทย*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment/18ff544a-088d-40a5-8595-6ef0cc0a3973/>
- ธัญรัตน์ กัทโรสภาศัย, ฐานิตา หนองฤกษ์. (2563). *แนวทางการควบคุมการเกิดหนี้ค้างชำระ NPLs สินเชื่อบริษัทธนาคารออมสิน*. เข้าถึงได้จาก <http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/Id1116>

-07-11-2019_23:44:25.pdf

บุษกร ถาวรประสิทธิ์. (2555). *การเงินและการธนาคารสงขลา*. เข้าถึงได้จาก

https://utcc2.utcc.ac.th/utccjournal/391/1_Guntpishcha%201_21.pdf

บุษบา ตาภูถ. (2563). *ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของ*

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs). เข้าถึงได้จาก [https://dspace.rmutk.ac.th/](https://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/4140/Busaba%20)

[bitstream/handle/123456789/4140/Busaba%20](https://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/4140/Busaba%20)

ปกรณ วิชยานนท์. (2551). *ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของ Non-Bank ในประเทศไทย*.

เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2012/09/m65.pdf>

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2564). *กำไรแบงก์ปีหน้าสูงกว่าปีนี้ จับตาเอ็นพีแอลขาขึ้นติดต่อกันเป็น*

ปีที่ 9. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-828548>

ไปรมา จันทร์เสน, สุทธาวรรณ ชาโต. (2560). *แนวทางการควบคุมการเกิดหนี้ค้างชำระ 2-3*

เดือนของธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตประจวบคีรีขันธ์. เข้าถึงได้จาก

[http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit))

รินนารา วิโย. (2561). *การใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้าน*

อสังหาริมทรัพย์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่. เข้าถึงได้จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sarasatr/article>

[/download/123343/109940/401821](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sarasatr/article/download/123343/109940/401821)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2564 ยังต้องจับตาผลกระทบจากโควิด-19 รอบ*

ใหม่. เข้าถึงได้จาก [https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/](https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/Bank-y3903.aspx)

[Pages/Bank-y3903.aspx](https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/Bank-y3903.aspx)

ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจบัตรเครดิต*. เข้าถึงได้

จาก [https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-services/credit-card/IO/io)

[services/credit-card/IO/io](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/financial-services/credit-card/IO/io)

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. (2565). *เปิดเป้าหมายกลุ่มแบงก์ปี 65 สินเชื่อโตแค่ไหน-คุม NPL*

อย่างไร? เข้าถึงได้จาก [https://www.efinancethai.com/efinReview/eFinReview Main.](https://www.efinancethai.com/efinReview/eFinReview Main.aspx?release=y&name=er_202201)

[aspx?release=y&name=er_202201](https://www.efinancethai.com/efinReview/eFinReview Main.aspx?release=y&name=er_202201)

สุกัญญา มุลกลาง. (2560). *สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL)ภาคสหกรณ์*

ไทยปี2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.cad.go.th/ewtadmin/ewt/statistic/download/>

New61/5_4_61.pdf

Annageldy, A. (2016). Assessing sovereign debt default by efficiency. *The Journal of Economic*

Asymmetries,13, 100-113.

Indeed Editorial Team. (2564). *What Is Management? Definitions and Functions*. Retrieved from

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management>

Novabizz. (2560). *แนวคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ*. เข้าถึงได้จาก

<https://www.novabizz.net/credit.htm>

De Backer, Philippe A. (2021). *NON-PERFORMING LOAN MANAGEMENT*.

Retrieved from <https://www.adlittle.com/en/non-performing-loan-management>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล ฤทัยรัตน์ คณา
วัน เดือน ปี 20 กันยายน 2535
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะบัญชี
 สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 ปีการสำเร็จการศึกษา พ.ศ.2558

