

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

Factors Affecting Decision on Debt Restructuring Service through Electronic Media of
Customers with Accrued Debts with Government Housing Bank

นิชภัทร โชติรัตน¹ และ ณัฐพันธ์ บัววรารณ²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Nichapat.c28@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Nuttapan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการชำระหนี้ ของลูกค้ากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ 3) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มเติมช่องทาง และกระบวนการ ในขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ทั้งลูกค้าและผู้ปฏิบัติงาน วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือลูกค้าที่ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และมีความประสงค์ที่จะติดต่อเพื่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 200 ราย ซึ่งได้กลับคืนมา 185 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของแบบสอบถาม) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ T-Test และ F-Test และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

การศึกษานี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ 1,000,001-2,000,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป และมีภาระการผ่อนชำระหนี้สินรวมทุกสถาบันอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท โดยพบว่าอาชีพ และระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยในด้านอาชีพผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และในด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด ในส่วนของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์นี้ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ($Beta = 0.597$) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($Beta = 0.228$) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: คำสำคัญ : หนี้ค้าง, การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ABSTRACT

This study aimed 1) to examine relationship between personal factors and debt settlement behavior of customers and decision on debt restructuring service through electronic media of customers having accrued debts with Government Housing Bank, 2) to investigate factors affecting decision on debt restructuring service through electronic media of customers having accrued debts with Government Housing Bank and 3) to introduce guidelines for improving and increasing channels and work process in debt restructuring process for customers to facilitate customers and operators. Data were collected with a questionnaire from customers having accrued debts with Government Housing Bank or customers having less solvency and desiring to contact for debt restructuring with Government Housing Bank, totaling 200 persons. 185 copies of questionnaire were returned (accounted for 92.5% of all questionnaire). Statistics employed for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation and difference was analyzed with T-Test, F-test and multiple regression analysis.

The findings reveal that most samples were female with age range of 31-40 years, single status, education of bachelor's degree, working as an officer at state enterprises and having average monthly salary of 20,001-30,000 Baht. Approved loan was 1,000,001-2,000,000 Baht with repayment term of at least 120 installments and debt reimbursement burden from all institutes at 10,001-20,000 Baht. Different occupation and repayment term resulted in dissimilar level of decision of debt restructuring service through electronic media with statistical significance at 0.05. as to occupation, those persons who were merchants had decision on such service the highest. Speaking of repayment term, the group with at least 120 installments of settlement had decision on the service most. For information and opinions about factors of selecting debt restructuring service through electronic media, the result showed that the aspect with highest level of decision was benefit acknowledgment followed by perception of easiness of usage respectively.

The findings concerning factors affecting decision on debt restructuring service through electronic media of customers having accrued debts with Government Housing Bank indicated that perception with easiness of usage ($Beta = 0.597$) and benefit acknowledgement ($Beta = 0.228$) affected decision on debt restructuring service through electronic media with statistical significance at 0.05, respectively.

Keywords: Accrued debt, Debt restructuring

1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกากฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ประชาชน มีอาคารและหรือที่ดิน เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยธนาคารมุ่งทำหน้าที่ด้านการเงิน การธนาคาร โดยการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้งสินเชื่อ ระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการจัดสรรเพื่อพัฒนาโครงการที่ดินและที่อยู่อาศัย และสินเชื่อระยะยาวแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อการปลูกสร้าง ซื้อ หรือจัดหาที่อยู่อาศัย รวมทั้งภารกิจหลักของธนาคาร ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลาง ได้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

จากการสำรวจข้อมูลของการเคหะแห่งประเทศไทย พบว่าภายในปี 2563 ความต้องการ ที่อยู่อาศัยของ ประชาชนทั่วประเทศจะมีถึง 5.8 ล้านหน่วย โดยเป็นความต้องการของกลุ่มประชาชนผู้มีรายได้น้อยประมาณ 2.75 ล้านหน่วย กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางประมาณ 2.47 ล้านหน่วย รายละเอียดดัง ตารางที่ 1 ประมาณการความต้องการที่ อยู่อาศัยใน ปี 2553-2563

ตารางที่ 1 ประมาณการความต้องการที่อยู่อาศัยใน ปี 2553-2563

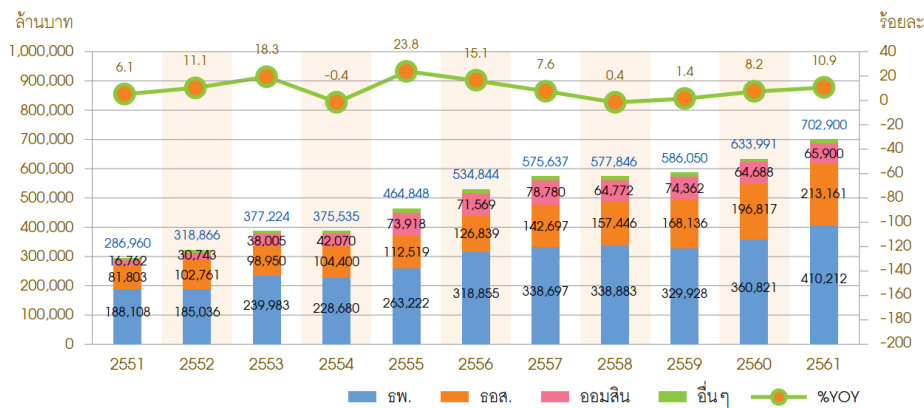
กลุ่มประชาชน	ช่วงรายได้ (บาท/เดือน/ครัวเรือน)	ปี 2553-2563
กรุงเทพ และปริมณฑล		
รายได้น้อย	1 - 15,000	765
รายได้ปานกลาง	15,001 - 50,000	1,824
รายได้สูง	50,000 - 100,000	734
ทั่วประเทศ		
รายได้น้อย	1 - 15,000	2,750
รายได้ปานกลาง	15,001 - 50,000	2,467
รายได้สูง	50,000 - 100,000	585

ที่มา : การเคหะแห่งชาติและ JICA, การสำรวจข้อมูลภาคที่อยู่อาศัยของประเทศไทย ปี 2556

จากภารกิจหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลางได้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองนั้น ส่งผลให้การเข้าถึงสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยถึงปานกลางเพิ่มสูงขึ้น แต่ในทางกลับกันอาจให้โทษแก่ผู้ที่ขาด วินัยทางการเงิน ทำให้มีหนี้สินเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ปัจจุบันสาเหตุสำคัญ คือ การขยายตัวการให้ สินเชื่อของสถาบันทางการเงินต่างๆ แก่ภาคครัวเรือน ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของภาค ครัวเรือนลดน้อยลง สะท้อนได้จากสัดส่วนหนี้ค้างชำระ เพราะรายได้ไม่เพียงพอ จึงทำให้ลูกค้าบางส่วน ไม่สามารถจะชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป ทำให้เกิดเป็น “หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้” หรือที่เรียกว่า NPL (Non-Performing Loan) ประกอบกับการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยปี 2560 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาลในช่วง

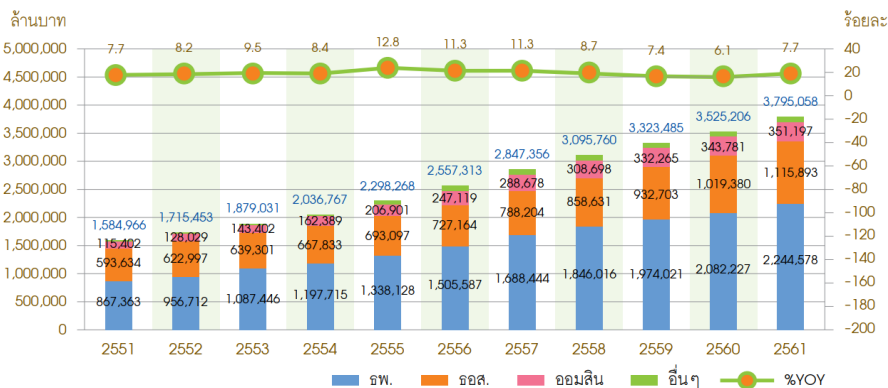
ปี 2558-2559 ซึ่งมีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมการโอน การจดจำนอง ได้กระตุ้นให้เกิดการโอนขายเปลี่ยนมือในที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก รวมทั้งสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้มีการขยายตัวสูงตามไปด้วย ซึ่งปี 2560 การดำเนินธุรกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ต้องเผชิญกับความท้าทายในหลายด้าน ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบหลักต่อกิจการในด้านต่างๆ การฟื้นตัวเศรษฐกิจของไทยยังคงเปราะบางและชะลอตัว อย่างไรก็ตาม ธนาคารต่างๆ รวมถึงธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังมีความกังวลต่อหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธนาคารส่วนใหญ่จึงต้องระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อให้รอบคอบมากขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้ตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มชะลอตัวลง

สำหรับในภาพรวมของเศรษฐกิจไทย ในปี 2561 สำหรับตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัย แยกเป็นสินเชื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่และสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้าง พบว่าสินเชื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่ทั้งระบบในปี 2561 สามารถปล่อยได้ทั้งสิ้น 702,900 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 10.9 โดยเป็นสินเชื่อของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ 410,212 ล้านบาท สินเชื่อของ ธอส. 213,161 ล้านบาท และสินเชื่อของธนาคารออมสิน 65,900 ล้านบาท



ภาพที่ 1 สินเชื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่ทั้งระบบในปี 2561,
ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้างทั้งระบบ ณ สิ้นเดือนธันวาคม ปี 2561 มีมูลค่าทั้งสิ้น 3,795,058 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากสิ้นเดือนธันวาคม ปี 2560 ร้อยละ 7.7 โดยแบ่งเป็นสินเชื่อคงค้างของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ 2,244,578 ล้านบาท สินเชื่อคงค้างของ ธอส. 1,115,893 ล้านบาท และสินเชื่อคงค้างของธนาคารออมสิน 351,197 ล้านบาท



ภาพที่ 2 สินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้างทั้งระบบ ณ สิ้นเดือนธันวาคม ปี 2561,
ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้จึงเป็นอีกแนวทางการดำเนินงานหนึ่งของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่นำมาใช้เพื่อผ่อนปรนให้กับลูกค้าที่ความสามารถในการชำระหนี้ลดน้อยลง เพราะรายได้ไม่เพียงพอ เป็นเหตุให้ประสบปัญหาหนี้ค้างชำระ โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความมุ่งหวังว่ามาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าวจะช่วยบรรเทาความเดือนร้อนและทำให้ลูกหนี้สามารถคลี่คลายปัญหาการค้างชำระหนี้ได้ในที่สุด โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีขั้นตอนกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เมื่อลูกค้าเดินทางเข้ามาติดต่อกับธนาคาร ดังนี้

1. พนักงานบริหารหนี้ ทำการสัมภาษณ์และตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า
2. พนักงานบริหารหนี้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาการค้างชำระและพิจารณาความสามารถในการชำระเงินของลูกค้า พร้อมทั้งขอเอกสารประกอบการพิจารณา
3. พนักงานบริหารหนี้เสนอมาตรการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ ที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า
4. พนักงานบริหารหนี้ดำเนินการรับคำร้องและกรอกรายละเอียดต่างๆ
5. พนักงานบริหารหนี้ ดำเนินการเสนอขออนุมัติตามมาตรการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ตามคำร้องของลูกค้า
6. พนักงานบริหารหนี้ บันทึกข้อมูลการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ลงในระบบของธนาคาร
7. พนักงานบริหารหนี้ ติดตามผลการชำระเงินของลูกค้าตามเงื่อนไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้

เนื่องจากปัจจุบันกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระบางส่วนมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานบางส่วนไม่สะดวกในการกลางานเพื่อมาขึ้นคำร้องขอปรับปรุง โครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลธนาคาร ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาธนาคารเพื่อติดต่อเพื่อยื่นคำร้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารด้วยตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคหนึ่งในการติดต่อปรับปรุง โครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากความสามารถในการชำระหนี้ที่ลูกค้ามีรายได้ลดน้อยลง

เพื่อหาแนวทางในการอำนวยความสะดวก และเพื่อเพิ่มช่องทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า อีกทั้ง ยังช่วยเสริมในเรื่องของการลด NPL ให้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้มีกลยุทธ์ช่วยเหลือลูกค้าในกลุ่มดังกล่าว โดยการให้ลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถติดต่อยื่นคำร้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ (เฉพาะมาตรการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ที่ลูกค้าไม่ต้องทำบันทึกข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้เท่านั้น) และกลยุทธ์ดังกล่าวได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และเกิดประโยชน์กับทั้งธนาคารและลูกค้า อย่างไรก็ตาม อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ NPL ของธนาคาร ในการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดระยะเวลาของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มเติมช่องทาง และกระบวนการในขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการชำระหนี้ ของลูกค้ากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุง โครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพิ่มเติมช่องทาง และกระบวนการงาน ในขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้าง
หนี้ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ทั้งลูกค้าและผู้ปฏิบัติงาน

3. การดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านประชากร ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีหนี้ค้างชำระ และมีความประสงค์ที่จะติดต่อ
เพื่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยในปี 2561 พบว่ามีลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพและ
ปริมณฑล จำนวน 9,652 ราย และลูกค้าที่อยู่ในสาขาภูมิภาค จำนวน 25,091 ราย รวมทั้งสิ้น 34,743 ราย

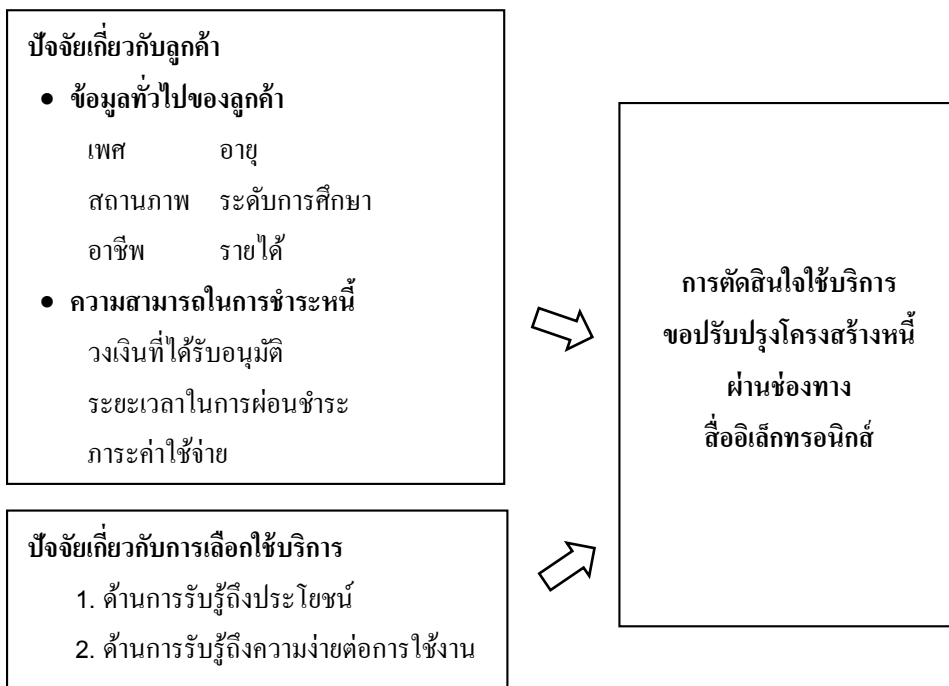
กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดมาจากกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ หรือลูกค้าที่ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และมีความประสงค์ที่จะติดต่อเพื่อขอปรับปรุงโครงสร้าง
หนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 200 ราย

2. ด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และความสามารถในการชำระ
หนี้ และ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน
และตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดการศึกษา จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการค้างชำระหนี้ การเจรจา
ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model: TAM)
โดยทฤษฎีนี้มีปัจจัยหลัก ได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อว่าจะช่วยสามารถเพิ่ม
ประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะ
ใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้งาน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสอบถาม เพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุง โครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์เพื่อปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมีความครบถ้วนและสอดคล้องตรงกับเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษา และนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

2.1 การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมีความครบถ้วนและสอดคล้องตรงกับเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษา และมีความถูกต้องตามตัวแปรที่ต้องการจะวัดผล

2.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ผู้ศึกษาพิจารณาจากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับอันดับจำนวน 30 ชุด โดยการค่าที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ได้ ซึ่งในการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดนี้ได้ค่า Cronbach's Alpha ปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ 0.9238 การตัดสินใจใช้บริการ 0.8240 และในภาพรวม 0.9414

3. ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 200 ราย

องค์ประกอบของแบบสอบถาม แบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 ข้อ และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ และลักษณะคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้นมี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือลูกค้าที่ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และมีความประสงค์ที่จะติดต่อเพื่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 200 คน และทำการตรวจสอบแบบสอบถาม พร้อมบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งแหล่งข้อมูลมี ดังนี้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ในวารสารสิ่งพิมพ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างวิจัย จำนวน 200 ชุด ซึ่งได้กลับคืนมา 185 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 92.5 ของแบบสอบถาม)

- นำแบบสอบถามฉบับที่มีค่าตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ 1,000,001-2,000,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป และมีภาระการผ่อนชำระหนี้สินรวมทุกสถาบันอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท โดยผู้ศึกษาพบว่าอาชีพ และระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยในด้านอาชีพ ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และในด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ ในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความสามารถในการชำระหนี้ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ และภาระค่าใช้จ่าย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ($\text{Beta} = 0.597$) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\text{Beta} = 0.228$) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เห็นว่าการติดต่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นขั้นตอนการติดต่อที่ง่ายกว่าการเดินทางเข้ามาติดต่อที่ ณ สถานที่ทำการของธนาคาร อันเนื่องมาจากลูกค้ำจำนวนมากไม่สะดวกในการเดินทาง และลูกค้ำต้องการขั้นตอนกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความง่าย และสะดวกในการขอปรับปรุง โครงสร้างหนี้ ตรงกับวัตถุประสงค์และความต้องการของลูกค้ำ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Unstandardized	Standardized	t	Sig	F	Sig
		Coefficients Std. Error	Coefficients Beta				
Constant	0.546	.234		2.329	.021	158.211	0.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X ₁)	0.266	.095	.228	2.809	.006*		
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการ ใช้งาน (X ₂)	0.601	.082	.597	7.350	.000*		

R = 0.797, R Square = 0.635, Adjuster R Square = 0.631

Std.Error of the Estimate = 0.39108 Durbin = 1.859 F = 158.211, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 120 งวดขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ ในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความสามารถในการชำระหนี้ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ และภาระค่าใช้จ่าย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดแย้งกับ Lai & Li (2004) ศึกษาเรื่องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของบริการ Internet Banking โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยนำปัจจัยความแตกต่างของบุคคลด้านเพศ อายุ และความสามารถด้านเทคโนโลยี ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความแตกต่างของบุคคลด้าน เพศ อายุ และความสามารถด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อทัศนคติในการใช้และความตั้งใจที่จะใช้ โดยผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และความสามารถด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบริการ Internet Banking และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ มีนัยสำคัญต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้บริการ Internet Banking ของธนาคาร

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เห็นว่าการติดต่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นขั้นตอนการติดต่อที่ง่ายกว่าการเดินทางเข้ามาติดต่อที่ ณ สถานที่ทำการของธนาคาร อาจเนื่องมาจากลูกค้ำจำนวนมากไม่สะดวกในการเดินทาง และลูกค้ำต้องการขั้นตอน

กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความง่าย และสะดวกในการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตรงกับวัตถุประสงค์ และความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ สอดคล้องกับรูปแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ สุขยานี (2558) ศึกษาความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งงานวิจัยได้กล่าวถึงการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวนประชากร 275 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสำรวจคน แบ่งชั้นภูมิ สองขั้นตอน โดยในแต่ละขั้นตอนใช้การสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่าปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ มากกว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลอาจมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้งาน ความถูกต้องในการใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงษ์ ภักดีสมัย (2553) ศึกษาถึงการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมวลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบประมวลราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในบริษัท ประกอบชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์และผู้ขายวัตถุดิบ จำนวน 105 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในการใช้ระบบ คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยปัจจัยด้านประสบการณ์มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจอยู่ในระดับ มาก เพราะจะทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความตระหนัก หรือรับรู้ถึงวิธีการทำงาน และความหลากหลายในการใช้งานของระบบ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถใช้งานระบบได้ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผล ต่อการยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจาก หากระบบมีความง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะทำให้ไม่เพิ่มภาระในการทำงานโดยเมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งของกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัท ที่ศึกษาและกลุ่มพนักงานของบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบประมวลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความไม่ซับซ้อนจึง ส่งผลให้เกิดการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบ และยังสอดคล้องกับนักวิจัยอีกหลายท่าน กล่าวว่า การรับรู้ถึงขั้นตอน วิธีการที่ง่ายในการใช้เทคโนโลยี ในมุมมองของผู้ใช้บริการในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยี ว่ามีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สามารถศึกษาเรียนรู้ วิธีการใช้งานเทคโนโลยีนั้นได้โดยง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากรับรู้ว่าง่ายในการใช้เทคโนโลยีในระดับที่มาก ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ เกิดความตั้งใจในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่าการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้งานทั้งทางตรงและทางอ้อม (McKechnie, Winklhofer, & Ennew, 2006)

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารธนาคารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านบริหารหนี้สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้า ให้ลูกค้ามีสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. พนักงานบริหารหนี้ ประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าทราบ ดังนี้

1.1 ประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระ และติดต่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทุกรายทราบ

1.2 ประชาสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าผู้มีอาชีพค้าขาย รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทต่างๆ ที่มีพนักงานเป็นกลุ่มลูกค้าเงินกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และมีได้ให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้หักเงินเดือนนำส่งให้แก่ธนาคาร ที่มีแนวโน้มที่จะค้างชำระหนี้ได้ทราบถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

1.3 ประชาสัมพันธ์กลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาในการผ่อนชำระตั้งแต่ 120 งวด ขึ้นไป โดยอาจประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ลูกค้าเริ่มขอสินเชื่อได้ทราบในเบื้องต้นถึงขั้นตอนและการดำเนินงานของธนาคารเมื่อลูกค้ามีหนี้ค้างหรือความสามารถในการชำระหนี้ลดลง

2. ธนาคารควรพัฒนาให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยเฉพาะ เช่น เว็บไซต์ หรือ Mobile Application ที่มีความง่ายต่อการใช้งาน และไม่ซับซ้อน

ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้คำปรึกษาปัญหาการผ่อนชำระ และยื่นขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทั้งการขอผ่อนชำระยอดหนี้ค้าง ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ ชะลอฟ้อง ประนีประนอมยอมความ ชะลอการยึดทรัพย์ และชะลอการขายทอดตลาดในเว็บแอปพลิเคชัน GHB Smart NPL ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถยื่นคำขอ กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงการนำส่งเอกสารของลูกค้า เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ในคราวเดียว เช่น สลิป เงินเดือน, หนังสือรับรองเงินเดือน, บัญชีเงินฝากย้อนหลัง 6 เดือน, ภาพถ่ายกิจการ (อาชีพ อิสระ) เป็นต้น ธนาคารจึงควรพัฒนาเว็บไซต์ หรือ Mobile Application ที่มีความง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน อันจะเป็นประโยชน์ในอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องเดินทางเข้ามา ณ สถานที่ทำการของธนาคาร

โดยในการผ่อนชำระเงินตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ลูกค้าสามารถชำระเงินได้ในหลายช่องทาง เช่น ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส รวมไปถึง การชำระเงินผ่าน Mobile Application : GHB All, เครื่องชำระเงินตู้ LRM, เครื่องชำระเงินตู้ไร้เงินสด หรือ QR Non Cash Payment ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงาน และข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมถึงผู้บริหารฝ่ายบริหารหนี้ภูมิภาคที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจในการศึกษาเสมอมา และข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดีและขอบคุณเพื่อนทุกท่านที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จเสร็จสิ้นไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ชยาภรณ์ กิติสิทธีชัย. 2559. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.” การการค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อรวรรณ สุขยานี. 2558. “ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี.” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกพงษ์ กักดีสมัช. 2553. “การยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมูลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง.” ภาคนิพนธ์วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Davis, F.D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology