

ทางทีม 2 นอแ่ก้เห็นว่าการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุคือการแก้ที่พฤติกรรมของผู้คนที่เป็นหนี้หรือก่อนเป็นหนี้ จึงจำเป็นต้องมีนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมหรือความคิดเชิงอารมณ์ของผู้คนโดยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการทำให้เกิดการตระหนักรู้ถึงความสามารถในการใช้จ่ายของตนเอง สิ่งนี้จะช่วยลดตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้จนถึงเมื่อเป็นหนี้ ทำให้ทางคณะผู้จัดทำให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ แต่ยังคงเสนอแนวทางในประเด็นอื่นซึ่งเกิดหลังจากประชาชนที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการตระหนักรู้ไปแล้วเพื่อประกอบเป็นแนวทางการแก้ปัญหาในหลากหลายมิติ

Problem Statement Analysis

คณะผู้จัดทำจึงแบ่งปัญหาออกเป็น 3 ปัญหาหลัก ได้แก่

1. การขาดความตระหนักรู้
2. การขาดที่ปรึกษาเมื่อเริ่มมีปัญหาทางการเงิน
3. ข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้

กระบวนการเริ่มจากการตระหนักรู้ค่าใช้จ่ายและรายได้ที่ชัดเจนของตนเองผ่านการอ่านที่เข้าใจง่าย ซึ่งถือเป็นประเด็นหลักในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคไม่ว่าจะไปในทางลดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยและรายจ่ายจากภาระหนี้รวมถึงการเพิ่มรายได้

แต่พฤติกรรมถือเป็นเรื่องปัจเจกในแต่ละบุคคล ดังนั้นสิ่งที่สามารถทำได้คือการใช้ความรู้เชิงจิตวิทยาที่ดีในการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้บริโภคเพื่อการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง

ต่อมาคือการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งที่ปรึกษา โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้ตั้งแต่ตอนที่เริ่มมีปัญหาทางการเงิน ซึ่งผู้ประสบปัญหาสามารถติดต่อผ่านช่องทางติดต่อที่ระบุมากับการแจ้งเตือนในข้างต้น

หลังจากผ่านกระบวนการนี้หากยังมีกลุ่มใดที่มีรายจ่ายจำเป็นมากกว่ารายได้ อยู่ กลุ่มนั้นจะเข้าสู่กระบวนการถัดไปคือการได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มรายได้

Framework

Who:

1. คนที่มีบัญชีสินเชื่อในฐานข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ซึ่งคือ 80-90% ของผู้ที่มีหนี้ครัวเรือน
2. คนที่เริ่มมีปัญหาทางการเงิน
3. คนที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้

What:

1. การตระหนักรู้
 - แจ้งเตือนเฉพาะข้อมูลที่สำคัญและมีผลทางจิตวิทยา
 - Marketing และ design ของจดหมายแจ้งเตือนและข้อความแจ้งเตือนออนไลน์ให้เข้าใจง่าย
2. การเพิ่มการเข้าถึงแหล่งที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหาทางการเงิน
3. การช่วยเหลือคนที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้

Where: พื้นที่ที่มีหนี้สูง

When: เร็วที่สุดหลังออกนโยบาย

Why:

1. เพราะการเพิ่มความตระหนักรู้ช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งตั้งแต่แรกเริ่ม และ ขณะเป็นหนี้
2. เพราะช่วยลดการก่อหนี้ใหม่เพื่อนำไปชำระหนี้เก่าจากการที่ไม่สามารถปรึกษาจากแหล่งใดได้
3. เพราะบุคคลเหล่านี้สามารถบริหารรายจ่ายได้ดีระดับหนึ่งแล้วแต่มีปัญหาที่รายจ่ายไม่เพียงพอ

Desired outcome:

1. พฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนไปไม่มากนัก
2. ประชาชนที่เริ่มมีปัญหาได้เข้ารับคำปรึกษามากขึ้น
3. กลุ่มที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายได้รับโอกาสในการเสริมสร้างรายได้มากขึ้น

Solution

การตระหนักรู้

ต้องประยุกต์ใช้ ความรู้เชิงสถิติ จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ และใจความที่อ่านเข้าใจง่ายเข้าด้วยกัน

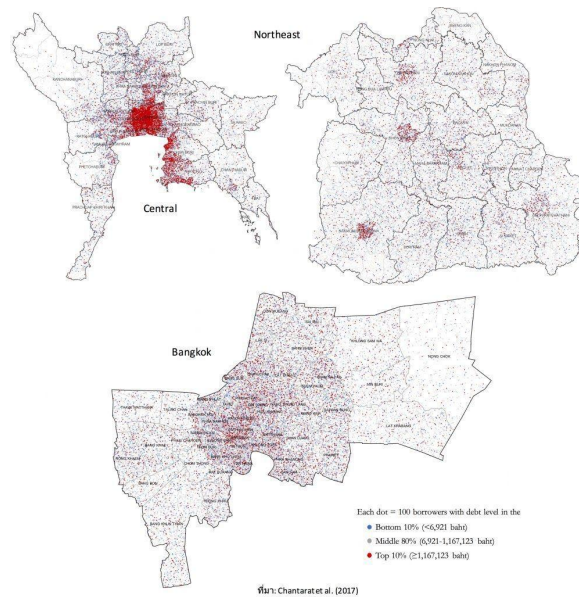
ฝั่งตระหนักรู้ สิ่งที่ต้องแจ้งเตือนคือ 2 อย่าง ได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตทั้งหมดของเดือนปัจจุบัน
2. ค่าใช้จ่ายอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบการใช้จ่ายของบุคคล เช่น
 - รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของคนที่มีรายได้ระดับเดียวกัน
 - ค่าครองชีพของคนที่มีรายได้ระดับเดียวกัน
 - รายจ่ายเฉลี่ยของคนที่มีเครดิตสกอร์ดี

หลักการคือการให้ประชาชนได้พิจารณาเทียบรายจ่ายตนเองกับบุคคลที่มีรายได้ในระดับเดียวกันผ่านค่าใช้จ่ายอ้างอิง เพื่อจุดประกายให้ประชาชนต้องการที่จะมีค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายอ้างอิงที่คิดจากกลุ่มที่มีรายได้ระดับเดียวกัน

นอกจากตัวเลขค่าใช้จ่ายของเดือนกับค่าใช้จ่ายอ้างอิง ในการแจ้งเตือนแบบSMSจะมีลิงก์ของเว็บไซต์สำหรับเช็คประวัติของบุคคลซึ่งในเว็บไซต์นี้สามารถนำเสนอข้อมูลได้ทั้งแบบตัวเลขและแบบกราฟ เพื่อความเข้าใจของผู้ใช้ที่มากขึ้น

การส่งข้อมูลเหล่านี้จะต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนว่าต้องส่งให้กลุ่มใดบ้างและกลุ่มใดก่อนหลัง เช่น การแจ้งเตือนนี้อาจจำเป็นต้องแจ้งให้กลุ่มบุคคลที่อาศัยในพื้นที่ที่มีหนี้สินเยอะเป็นพิเศษ



โดยข้อมูลค่าใช้จ่ายจะให้บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เป็นฝ่ายดูแล และ มีการตกลงทางนโยบายระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เพื่อกำหนดค่าใช้จ่ายอ้างอิงให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

การเพิ่มประสิทธิภาพการแจ้งเตือนนี้ให้ดียิ่งขึ้นสามารถทำได้โดย

- ออกแบบจดหมายแจ้งเตือนให้ทันสมัย เข้าใจง่าย
- ออกแบบข้อความแจ้งเตือนออนไลน์ให้น่าสนใจ เข้าใจง่าย
- ในกรณีที่บุคคลนั้นมีค่าใช้จ่ายมากกว่าค่าใช้จ่ายอ้างอิงและอยากได้รับคำปรึกษา จะมีช่องทางติดต่อผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาส่วนนี้โดยเฉพาะ
- ใช้สีในการบอกมากกว่าเกณฑ์หรือไม่

Note: ทั้งหมดที่กล่าวมาเพื่อการสร้างตระหนักรู้แก่ประชาชนและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเมื่อประชาชนตระหนักรู้มากขึ้น การทำให้เครดิตสกอร์ถูกอ่านบ่อยและถูกคิดได้ง่ายขึ้นก็เป็นสิ่งสำคัญ

การเพิ่มการเข้าถึงแหล่งให้คำปรึกษา

ในจดหมายหรือข้อความแจ้งเตือนออนไลน์จะมีการแจ้งเตือนว่าสำหรับผู้ที่มีค่าใช้จ่ายเกินเกณฑ์หรือมีปัญหาทางการเงินสามารถหรือควรไปติดต่อที่สถาบันการเงินที่เป็นเจ้าหนี้ต้นทางหรือหน่วยงานให้คำปรึกษาเพื่อรับคำปรึกษาโดยตรง ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยต้องออกกฎเกณฑ์สำหรับสถาบันการเงินว่าต้องมีแผนกให้คำปรึกษาอย่างชัดเจน หรือเพิ่มช่องทางติดต่อให้กับโครงการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้ เช่น ทางด่วนแก้หนี้ หมอหนี้เพื่อประชาชน และ คลินิกแก้หนี้ เนื่องจากการให้คำปรึกษาจะเป็นการลดเหตุการณ์ที่ประชาชนไปก่อหนี้ใหม่เพิ่มเพื่อนามาชำระหนี้เก่าซึ่งผลที่ตามมาคือหนี้เสีย ดังนั้นการที่สถาบันการเงินหรือหน่วยงานให้คำปรึกษาประชาชนได้โดยตรงจะช่วยลดจำนวนหนี้เสียที่เกิดจากส่วนนี้ลง

การช่วยเหลือคนที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้

กลุ่มคนที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้ควรที่จะได้รับโอกาสในการเพิ่มช่องทางหารายได้ จึงนำไปสู่การสร้าง learning & discovering center ณ ที่แห่งนี้จะมีการสอนความรู้ทั้งวิชาการและวิชาชีพเพื่อนำไปสร้างเป็นอาชีพหลักหรือเสริม เป็นการต่อยอดมาจากการอบรมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยจะเสริมทั้ง

1. สิ่งที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ทำไปแล้ว คือ เพิ่มให้ความรู้เป็นเชิงลึกมากขึ้นและเรื่องเทคโนโลยีให้ทันกับยุคสมัยโดยจัดหาผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นมาสอน และ
2. สิ่งที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานยังไม่ได้ทำ คือ การเพิ่มหน่วยให้คำปรึกษาเพื่อการค้นพบความสามารถของตนเอง ให้ประชาชนมาค้นพบตนเองผ่านการแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปต่อยอดเป็นรายได้ และการสอนความรู้ด้านการบริหารชีวิตพื้นฐาน เช่น การบริหารการเงินพื้นฐาน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน การบริหารสุขภาพจิต เป็นต้น

Implementation plan

การตระหนักรู้

SMS

ฝ่ายรับผิดชอบการแจ้งเตือน รูปแบบ SMS : ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยข้อมูลนำมาจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

ถึง : คนที่มีข้อมูลการใช้จ่ายในบัตรเครดิต

เนื้อหาของ SMS : ประกอบด้วย

1. 2 ตัวเลขที่แจ้งไปในข้อความ
2. ลิงก์เข้าไปดูประวัติ และ
3. เบอร์ติดต่อศูนย์ให้ความช่วยเหลือ

ตัวเลขที่แจ้งในข้อความ SMS : ประกอบด้วย

1. ค่าอ้างอิง 2. ค่าใช้จ่ายของบุคคล

ลิงก์ : ช่างในจะเป็นเว็บไซต์เพื่อดูประวัติซึ่งประกอบด้วย

- ตารางที่บ่งบอกว่าเดือนไหนค่าใช้จ่ายเกินค่าอ้างอิงอย่างชัดเจน โดยมีการออกแบบตารางของครั้งที่เกินเกณฑ์และไม่เกินเกณฑ์ต่างกัน เพื่อให้เข้าใจว่าเดือนไหนบ้างที่ใช้จ่ายเกินเกณฑ์ได้ง่ายขึ้น

- ยอดวงเงินทั้งหมด
- กราฟที่มีวงเงินและค่าใช้จ่าย
- เครดิตสกอร์
- คำอธิบายหรือคำแนะนำ
- เบอร์โทรติดต่อศูนย์ให้คำปรึกษา
- มีอนิเมชันก่อนผู้ใช้ออกจากเว็บ

โดยสรุปคือ เป็นลิงก์เปิดเข้าไป มีข้อมูลข้างต้นให้ดูเป็นประวัติและความสามารถของบุคคล

เบอร์โทรให้คำปรึกษา : ท้ายSMSจะมีเบอร์โทรให้คำปรึกษาต่อศูนย์ที่ให้คำปรึกษาเรื่องการบริหารหนี้

การแจ้งเตือนของ SMS : จะต้องแจ้งอย่างเหมาะสมต่อผู้บริโภค ซึ่งการแจ้งเตือนสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่

1. เมื่อค่าใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไปเดิมอย่างผิดปกติ
2. เมื่อค่าใช้จ่ายสูงเลยเกณฑ์ค่าอ้างอิงไปมากกว่า 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. แจ้งเตือนรายเดือนอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลการสำรวจว่ากลุ่มใดเหมาะสมกับการแจ้งเตือนแบบใด

จดหมาย

ฝ่ายรับผิดชอบการแจ้งเตือน รูปแบบ จดหมาย : สถาบันการเงิน โดยใช้ข้อมูลต่างๆของผู้ใช้ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินมีข้อมูลอยู่แล้ว และข้อมูลค่าใช้จ่ายอ้างอิงมาจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

การเพิ่มการเข้าถึงแหล่งให้คำปรึกษา

ฝ่ายรับผิดชอบการตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษา : ธนาคารแห่งประเทศไทย และ สถาบันการเงิน

ผ่านโครงการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้ เช่น ทางด่วนแก้หนี้ หมอหนี้เพื่อประชาชน และ คลินิกแก้หนี้ รวมถึงธนาคารแต่ละสถาบันต้องมีหน่วยงานให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่จะโทรมา

โดยการให้คำปรึกษาสามารถทำได้ทั้งเมื่อลูกหนี้เริ่มประสบปัญหาที่รับรู้ได้จากการแจ้งเตือนหรือเมื่อสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วเห็นว่าลูกหนี้มีแนวโน้มสูงที่กำลังจะมีปัญหาจากประวัติที่ผ่านมา

การช่วยเหลือคนที่มีข้อผูกมัดทางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้

จำเป็นต้องเป็นทางรัฐบาลที่จัดสร้างสถานที่ learning & discovering center ขึ้น โดยมีการสำรวจพื้นที่ว่าบริเวณไหนสามารถเข้าถึงได้จากประชาชนที่ตรงตามเกณฑ์การรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้มากที่สุด มีพื้นที่ว่างมากพอหรือไม่ และเริ่มสร้างจากศูนย์กลางประเทศหรือศูนย์กลางของภูมิภาคก่อน และต้องมีการจัดหาบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้แขนงต่างๆและฝ่ายให้คำปรึกษา รวมถึงการออกแบบความรู้ว่าสิ่งที่นำมาสอนนั้นมีอะไรบ้าง สิ่งที่ต้องคำนวณจากภาพรวมทั้งหมดคืองบในการจัดสร้างสถานที่และการจ้างบุคลากร

Risk mitigation

ความเสี่ยง

1. การแจ้งเตือนข้อมูลไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายหรือทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบตามมา เช่น คนที่มีรายจ่ายต่ำกว่ารายจ่ายอ้างอิงอาจอยากใช้จ่ายมากกว่าค่าใช้จ่ายอ้างอิง
2. การให้คำปรึกษาไม่สามารถตอบโจทยปัญหาที่แท้จริงของผู้บริโภคได้
3. ประชาชนไม่เข้ามาใช้ learning & discovering center
4. การจารกรรมข้อมูล การปลอมแปลง SMS

การลดความเสี่ยง

1. มีการวิเคราะห์ประเภทข้อมูลอย่างถี่ถ้วนว่ากลุ่มบุคคลนี้เหมาะกับการแจ้งเตือนข้อมูลใด ข้อมูลที่ใช้ในการแจ้งเตือนผ่านการสำรวจ ประชุม วิจัยและวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลค่าใช้จ่ายอ้างอิงที่ส่งผลกระทบต่อผู้คน
2. แนะนำให้ผู้ได้รับคำปรึกษารายนี้ได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง ณ สถานที่ตั้งของสถาบัน
3. มีการสำรวจพื้นที่และผู้คนในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ตั้ง learning & discovering center ว่าเหมาะสมต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด รวมถึงการออกแบบความรู้ให้ดึงดูดต่อผู้คน
4. มีนักพัฒนาซอฟต์แวร์ และ SMS มีความเป็นทางการ

Policy Direction

การตระหนักรู้เป็นสิ่งสำคัญและสิ่งหลักที่จะช่วยให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน ทั้งในด้านการบริหารรายจ่าย การตัดสินใจเข้ารับคำปรึกษา และการแสวงหาหนทางเพิ่มรายได้

Executive summary

การขาดความตระหนักรู้ -> การแจ้งเตือนเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ -> พฤติกรรมการบริหารรายรับ-รายจ่ายที่เปลี่ยนไปจากการตระหนักรู้มากขึ้น

การขาดแหล่งที่ปรึกษายามมีปัญหา -> เพิ่มการเข้าถึงแหล่งที่ปรึกษาทั้งทางสถาบันและโครงการจากธนาคารแห่งประเทศไทย -> ลดการก่อหนี้เสียเมื่อมีปัญหาแล้วไม่ได้รับคำปรึกษา

การมีข้อมูลมัดตางรายจ่ายไม่สัมพันธ์กับรายได้ -> สร้าง learning & discovering center ให้ความรู้และทำให้ค้นพบตัวเองจากนั้นนำไปต่อยอดเป็นอาชีพ -> เกิดอาชีพหลักหรือเสริมที่มาจากองค์ความรู้ที่ได้เรียนหรือความสามารถที่ค้นพบ

Reference

Chantararat, S., Lamsam, A., Samphantharak, K., & Tangsawasdirat, B. (2017). *มุมมองใหม่หนี้ครัวเรือนไทย ผ่าน Big Data ของเครดิตบูโร* (aBRIDGEd No. 10/2017). Puey Ungphakorn Institute for Economic Research. <https://www.pier.or.th/abridged/2017/10/>

สรา ชื่นโชคสันต์, ภาวนิศร์ ชั่ววัลลี, และ วิริยะ ดำรงค์ศิริ. (ม.ป.ป). 8 ข้อเท็จจริง ปัญหาการเงินของ

ครัวเรือนไทย. สืบค้นจากhttps://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_30Oct2019.aspx