

คอลัมน์ “แจ่งสี่เปี้ย” ฉบับวันที่ 1 ตุลาคม 2567

## ปรับนิด สะกิด (พฤติกรรม) หน่อย เป็นหนี้เท่าที่จ่ายไหว

ดร.ภัทรภา เวชภัทรสิริ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ท่านผู้อ่านลองทายกันดูนะคะว่า “ถ้าเราใช้บัตรเครดิตเงินสด (cash card) กดเงินจำนวน 15,000 บาท ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ปีละ 25% (สมมติว่าไม่กดเงินเพิ่มอีกเลย) แล้วเลือกที่จะผ่อนขั้นต่ำไปเรื่อย ๆ จะใช้เวลานานเท่าไรกว่าจะปิดจบหนี้ได้<sup>1</sup>”

ทีมวิจัยได้ถามคำถามเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจเลือกผ่อนขั้นต่ำ ทั้งหมดคิดว่าจะสามารถปิดหนี้ได้ภายใน 120 เดือน (10 ปี) ซึ่งเป็นคำตอบที่ผิด เพราะระยะเวลาปิดหนี้ที่แท้จริง คือ 221 เดือน (18 ปี 5 เดือน) และดอกเบี้ยทั้งหมดที่ต้องจ่ายคือ 28,000 บาท คิดเป็นเกือบ 2 เท่าของเงินที่กู้ ดังนั้น การผ่อนชำระเพียงขั้นต่ำทำให้ต้องเป็นหนี้ยาวนาน และจ่ายดอกเบี้ยเยอะ

ในช่วงต้นปีที่ผ่านมา แบงก์ชาติได้ออกหลักเกณฑ์ Responsible Lending ที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อรับผิดชอบลูกค้าตลอดวงจรการเป็นหนี้อย่างเหมาะสม ซึ่งหนึ่งในขั้นตอนสำคัญคือ กระบวนการขายสินเชื่อ ซึ่งผู้กู้ควรได้รับข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจ

ในทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (behavioral economics) การให้ข้อมูลจำนวนมาก ไม่ได้ทำให้ตัดสินใจได้ดีขึ้นเสมอไป และอาจทำให้เกิดอาการที่เรียกว่าภาวะข้อมูลท่วมท้น (information overload) หรือภาวะที่คนเราประสบความยุ่งยากในการเข้าใจประเด็นและตัดสินใจ เนื่องจากการมีข้อมูลมากเกินไป ดังนั้น การให้ข้อมูลในรูปแบบที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย และสามารถเปรียบเทียบทางเลือกได้ชัดเจน จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นได้

แบงก์ชาติ ได้ร่วมมือกับรัฐบาลอังกฤษ และ Behavioral Insights Team (BIT)<sup>2</sup> นำหลักการและวิธีการทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมาใช้ในการแสดงข้อมูลการชำระคืนหนี้และต้นทุนในการกู้ยืม โดยศึกษาการตัดสินใจเลือกผ่อนชำระสินเชื่อสองประเภทคือ กรณี 1 สินเชื่อวงเงินผ่อนชำระ (Installment loan) ซึ่งเป็นการกู้เงินเป็นก้อน และทยอยชำระคืนเป็นงวด ๆ พร้อมดอกเบี้ย โดยมีกำหนดระยะเวลาชำระที่แน่นอน และ กรณี 2 สินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) ซึ่งเป็นการกู้เงินที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ได้เมื่อต้องการภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เช่น บัตรกดเงินสด

<sup>1</sup> สมมติฐาน: ผ่อนขั้นต่ำ 3% ของยอดคงค้าง และไม่ต่ำกว่า 100 บาท

<sup>2</sup> BIT เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ Behavioral science ในการออกแบบนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ โดยแรกเริ่มก่อตั้งในปี 2010 BIT เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลอังกฤษ ปัจจุบัน BIT มีสถานะเป็นบริษัทจำกัดที่มีสำนักงานในหลายประเทศทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ แคนาดา ฝรั่งเศส และสิงคโปร์

การออกแบบตารางแสดงข้อมูลการชำระคืนหนี้และต้นทุนในการกู้ยืม จะเน้นการนำเสนอข้อมูลให้เห็นชัดว่าการผ่อนนาน ผู้กู้จะต้องเสียดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นเท่าไรเมื่อเทียบกับการผ่อนสั้น และการผ่อนเพียงขั้นต่ำจะทำให้ต้องเป็นหนี้ยาวนานและมีต้นทุนการกู้ยืมที่สูง (ภาพที่ 1)

### ภาพที่ 1: ตารางแสดงข้อมูลการชำระคืนหนี้และต้นทุนในการกู้ยืม

กรณีที่ 1 สินเชื่อวงเงินผ่อนชำระ (Installment loan)

ประเภทสินเชื่อ: installment loan กู้เงิน 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี			
ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือก 1	ทางเลือก 2	ทางเลือก 3
ระยะเวลาที่หมดหนี้	24 เดือน	36 เดือน	48 เดือน
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	800 บาท	600 บาท	500 บาท
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	4,000 บาท	6,500 บาท <i>เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 2,500 บาท เทียบกับทางเลือก 1</i>	9,000 บาท <i>เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 5,000 บาท เทียบกับทางเลือก 1</i>

กรณีที่ 2 สินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan)

ประเภทสินเชื่อ: บัตรกดเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี				
"จ่ายมาก เสียดอกเบี้ยน้อย เป็นหนี้สั้น"				
ตัวอย่างทางเลือก*	ทางเลือก 1	ทางเลือก 2	ทางเลือก 3	ทางเลือก 4
ระยะเวลาที่หมดหนี้	1 เดือน	12 เดือน (1 ปี)	36 เดือน (3 ปี)	221 เดือน (18 ปี 5 เดือน)
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	15,000 + 300 บาท = 15,300 บาท	1,426 บาท	600 บาท	จ่ายขั้นต่ำ (เดือนแรก 450 บาท)
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	300 บาท	2,108 บาท <i>เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 1,808 บาท เทียบกับทางเลือก 1</i>	6,500 บาท <i>เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 6,200 บาท เทียบกับทางเลือก 1</i>	28,000 บาท <i>เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 27,700 บาท เทียบกับทางเลือก 1</i>

\*สมมติฐานว่าจ่ายขั้นต่ำคือ 3% ของยอดคงค้างและไม่ต่ำกว่า 100 บาท

ทีมวิจัยได้ทดสอบประสิทธิภาพของตาราง ก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยกลุ่มตัวอย่างมีสองกลุ่ม กลุ่มแรกจะเห็นตารางใหม่ตามภาพที่ 1 ที่แสดงข้อมูลเพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบว่า หากเลือกทางเลือกที่ผ่อนชำระนาน (36 เดือน และ 48 เดือน) จะต้องชำระดอกเบี้ยเพิ่มเป็นจำนวนมากกว่า เมื่อเทียบกับทางเลือกที่ผ่อนชำระสั้น (24 เดือน) และสำหรับ revolving loan จะแสดงข้อมูลเพื่อให้ทราบว่าทางเลือกในการผ่อนชำระที่มากกว่า การจ่ายเพียงขั้นต่ำและการจ่ายเต็มจำนวน โดยแสดงระยะเวลาปิดจบหนี้ จำนวนเงินที่ต้องผ่อนจ่ายในแต่ละงวด และดอกเบี้ยทั้งหมดที่ต้องจ่าย และกลุ่มที่สองจะเห็นตารางแสดงข้อมูลที่อิงจากตารางแสดงข้อมูลการผ่อนชำระของผู้ให้บริการในปัจจุบันซึ่งไม่ได้มีข้อมูลต้นทุนดอกเบี้ยเปรียบเทียบให้เห็น

ผลการวิจัยพบว่า ในกรณีของ installment loan แม้ว่าจำนวนผู้เลือกผ่อนสั้นจะไม่แตกต่างจากผู้เลือกผ่อนยาวนัก แต่กลุ่มที่เห็นตารางใหม่มีความเข้าใจต้นทุนดอกเบี้ยมากกว่า ว่าต้องจ่ายดอกเบี้ยสูงหากเลือกที่จะผ่อนยาว และสำหรับ revolving loan กลุ่มที่เห็นตารางใหม่คิดว่าจะเลือกจ่ายชำระหนี้มากกว่าขั้นต่ำเพิ่มขึ้นกว่ากลุ่มที่เห็นข้อมูลที่ใช้อยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจน

อีกหนึ่งผลลัพธ์ที่น่าสนใจคือ ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลจะลดลงเมื่อข้อมูลในตารางเยอะขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอาการข้อมูลท่วมท้น ดังนั้น การออกแบบตารางควรทำความเข้าใจถึงลำดับความสำคัญของข้อมูลในตาราง รวมทั้งควรกำหนดตำแหน่ง วิธีการเขียน และขนาดตัวอักษรของตาราง เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อได้รับข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจที่ง่ายขึ้น

โดยสรุป การปรับชนิด สะกิด (พฤติกรรม) หนอย อาจทำให้คนตัดสินใจเป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว ซึ่งการสะกิดพฤติกรรมในลักษณะนี้ ในทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจะเรียกว่า การ “nudge” ซึ่งเป็นการออกแบบทางเลือกที่ช่วยสะกิดพฤติกรรมให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่คาดการณ์ได้โดยไม่ปิดกั้นทางเลือกใด หรือเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ การ nudge สามารถกระตุ้นให้ผู้คนมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีขึ้นโดยไม่ต้องใช้การบังคับ เช่น การออกแบบตารางในครั้งนี้เป็นการทำให้คนเห็นข้อมูลสำคัญชัดเจน และอาจช่วยให้ตัดสินใจได้เหมาะสมกับตัวเองมากขึ้น (informed decision)

งานวิจัยครั้งนี้ยังมีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จำลอง (hypothetical scenario) ซึ่งหากสามารถดำเนินการทดลองในสถานการณ์จริง เช่น ณ จุดตัดสินใจที่สถาบันการเงิน หรือทาง mobile application อาจทำให้ได้ผลการตัดสินใจที่แม่นยำขึ้น สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบตาราง ยังมีข้อจำกัดทั้งด้านจำนวน และการกระจายตัว โดย installment loan มีจำนวน 1,000 ราย และมีลักษณะที่เป็นตัวแทนประชากรไทย สำหรับ revolving loan มีจำนวน 177 ราย โดยเป็นกลุ่มรายได้น้อย (มีอาชีพรับจ้าง โดย 95% มีอายุในช่วง 25-54 ปี และ 82% มีรายได้ในช่วง 5,000 – 15,000 บาท) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มจะใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล

ท้ายนี้ แบงก์ชาติมีหลายแนวทางการดำเนินการที่จะช่วยให้เกิดการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบตลอดวงจรหนี้ การสะกิดพฤติกรรมก่อนการเป็นหนี้ ให้เห็นถึงจำนวนดอกเบี้ยที่ต้องจ่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้ลูกหนี้มีข้อมูลในการตัดสินใจเป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว ยังมีอีกหลายมาตรการที่ผู้อ่านสามารถติดตามได้ใน web site แบงก์ชาติค่ะ

\*\* บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด \*\*