บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ วัตถุประสงค์ข้อที่สอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งหมด 402 ราย และได้เลือกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 200 ราย ซึ่งเป็นลูกหนี้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง สาขาประตูชัย สาขาแม่ทะ สาขาแม่เมาะ และสาขาเขลางค์นคร และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา การวัดระดับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และวัดระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อาศัยหลักเกณฑ์วิธีไลเคอร์ทสเกล(Likert Scale) นำเสนอในรูปแบบ ตาราง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และจัดลำดับความสำคัญ นอกจากนี้ยังใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square Test) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร , ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 28 มีอายุระหว่าง 31- 35 ปี สถานภาพของลูกหนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอาชีพส่วนใหญ่ลูกหนี้เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001.00 – 20,000.00 บาท ส่วนใหญ่จะมีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2 คน – 4 คน และประเภทของสินเชื่อที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นสินเชื่อธนวัฏสูงที่สุด สัดส่วนของวงเงินกู้

จะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 300,000.00 บาท วัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล และหลักประกันที่ใช้ในการประกันหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ส่วนใหญ่จะเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ไม่เกิน 2,500.00 บาท หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ส่วนใหญ่จะเป็นสินเชื่อที่กู้มาเป็นเวลา 4 – 5 ปี ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ส่วนใหญ่จะมากกว่า 12 เดือนขึ้นไป และเป็นลูกหนี้ที่ไม่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมาก่อน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้กับลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว วงเงินกู้ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีความสัมพันธ์กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ดังนั้นในการพิจารณาสินเชื่อควรคำนึงถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ของลูกหนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้ รวมถึงลูกหนี้ที่เคยเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ควรมีการติดตามลูกหนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้เช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กับลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว วงเงินกู้ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน และประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีความสัมพันธ์กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ ดังนั้นในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้งควรคำนึงถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ให้มาก เพื่อไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่า ทางด้านรายได้ สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มากที่สุดคือลูกหนี้มีรายได้เท่าเดิมแต่ค่าครองชีพสูงขึ้น ทางด้านรายจ่าย สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มากที่สุดคือ ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสูงขึ้น ส่วนปัจจัยอื่นๆที่เป็นสาเหตุให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าส่วนใหญ่จะเกิดจากปัจจัยภาวะทางเศรษฐกิจ

ผลการศึกษาระดับความพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทั้งหมด 6 มาตรการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83 ซึ่งถือว่ามีความพอใจต่อมาตรการทั้ง 6 มาตรการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละมาตรการ พบว่า มาตรการที่ลูกหนี้มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ มาตรการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว โดยธนาคารจะขยายเวลาการชำระหนี้ออกไปอีกเพื่อลดภาระในการผ่อนเงินค่างวด โดยให้ระยะเวลากู้เพิ่มขึ้นวิธีนี้จะทำให้เงินงวดที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนลดลง รองลงมาคือมาตรการการผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือนโดยธนาคารจะดำเนินการปรับลดค่าเงินงวดในการผ่อนชำระให้ลดลงเหลือเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือนเป็นเวลา 1 ปี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าลดภาระในการผ่อนต่อเดือนลง

ผลการศึกษาการให้ระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากรของธนาคาร ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีระดับของปัญหาในระดับมาก รองลงมาให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานสินเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆเบื้องต้น มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง

2) ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาและอุปสรรคที่พบอันดับ 1 ได้แก่ ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการที่ทางธนาคารจัดให้เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ มีระดับของปัญหาในระดับมาก และปัญหาที่พบอันดับ 2 ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่น ค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น มีระดับของปัญหาในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3) ด้านกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นอับดับ 1 ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้ระยะเวลานาน มีระดับของปัญหาในระดับมาก และปัญหาที่พบเป็นอับดับ 2 ได้แก่ ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัญหาและอุปสรรคคือ ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ โดยมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาข้อมูลของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs จากการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ พบว่าข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทของสินเชื่อ วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ วงเงินกู้ หลักประกัน จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร เป็นข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์ในการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ผู้กู้รายใหม่ เนื่องจากลักษณะทั่วไปของผู้กู้อาจเป็นมูลเหตุให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กับสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขต ลำปาง ดังนั้นสามารถนำผลที่ได้จาการศึกษานำมาพิจารณาประกอบการให้สินเชื่อของธนาคารต่อไป

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร, ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำให้ทราบถึง ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังนั้นในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้งควรคำนึงถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เงินกู้แล้วส่งผลให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มากที่สุดคือลูกหนี้มีรายได้เท่าเดิมแต่ค่าครองชีพสูงขึ้น ค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสูงขึ้น ซึ่งสืบเนื่องมาจากภาวะทางเศรษฐกิจ ดังนั้นเพื่อลดปัญหาการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในการพิจารณาสินเชื่อให้กับผู้กู้รายใหม่ หรือรายเดิมที่ต้องการเพิ่มวงเงิน เจ้าหน้าที่ธนาคารควรคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันให้มากที่สุด

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

1) ด้านบุคลากรของธนาคาร ปัญหาที่มีความสำคัญในระดับมากคือพนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ดังนั้นธนาคารกรุงไทย ควรจัดให้มีการอบรม หรือเพิ่มเติมความรู้ทางด้านมาตรการต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถอธิบายให้ลูกหนี้ทราบรายละเอียดทั้งหมด ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความเข้าใจ

2) ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่พบคือ ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการที่ทางธนาคารจัดให้เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ มีระดับของปัญหาในระดับมาก ดังนั้นในการแก้ปัญหาหนี้ให้กับลูกหนี้ทางธนาคารควรพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกหนี้ และเลือกมาตรการที่เหมาะสมกับลูกหนี้มากที่สุด ที่ลูกหนี้สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลงได้

3) ด้านกระบวนการ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้เวลานาน ดังนั้นเพื่อให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ ควรให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องและผู้มีอำนาจในการอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้มีกรอบระยะเวลาอย่างเคร่งครัด เพื่อลดระยะเวลาในการอนุมัติ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาของลูกหนี้ได้ทันกับเวลา

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบคือ ลูกหนี้ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ ดังนั้นทางธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ หรือการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกหนี้เกี่ยวกับมาตรการต่างๆ ที่มีผลต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาและได้ผลเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยด้านเวลาที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้เพียง 200 ราย ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง โดยเลือกบางสาขา ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมในกลุ่มลูกหนี้ทั้งหมด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับไม่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่จะนำมาศึกษา โดยการเพิ่มจำนวนสาขาของธนาคารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและถูกต้องมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved