

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลของการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ ประการที่สอง เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการประนอมหนี้ของธนาคาร ได้ข้อสรุปที่สำคัญแยกได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประนอมหนี้

ลักษณะทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาประนอมหนี้พบว่า มีอายุอยู่ระหว่าง 35 ปี – 45 ปี เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งถือว่าต่ำกว่ารายได้เมื่อขอกู้กับธนาคารซึ่งจะอยู่ในระดับรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีอาชีพรับจ้าง สถานภาพสมรสแล้ว ไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตรอยู่ในความอุปการะ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้อยู่ในระหว่างร้อยละ 13 - 19 ซึ่งเป็นอัตราสูงสุดของธนาคารและไม่มีผู้กู้ร่วม สภาพหลักประกันที่นำมาค้ำประกันกับธนาคาร มีสาธารณูปโภคครบครัน มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่ออยู่อาศัยวงเงินที่ขอกู้ จะอยู่ระหว่าง 200,000 – 750,000 บาท เงินงวดการผ่อนชำระต่อเดือนจะต่ำกว่า 5,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการมาประนอมหนี้ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีอยู่ 4 ตัวแปร ดังนี้

1) อัตราดอกเบี้ย ที่ธนาคารคิดกับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงสูงขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าชำระเงินต้นได้น้อยลง เพราะจะไปชำระดอกเบี้ยมากขึ้น จึงทำให้ ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตาม ในทำนองเดียวกัน ถ้าอัตราดอกเบี้ยลดลง จะมีผลทำให้ลูกค้าชำระเงินต้นได้มากขึ้น ชำระดอกเบี้ยน้อยลง ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระ ลดลงตาม ตรงตามข้อสมมุติฐาน

2) วัตถุประสงค์ ในการกู้มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ กล่าวคือถ้าลูกค้าที่กู้เพื่อซื้ออาคารชุดจะทำให้ลูกค้าเข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง ส่วนลูกค้าที่กู้เพื่อซื้อที่ดินอาคารแล้วจะไม่เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น อาจจะเป็นเพราะว่าราคาที่ดินอาคารจะสูงกว่าราคาอาคารชุด ดังนั้นลูกค้าจึงเลือกที่อยู่อาศัยที่มีราคาเหมาะสมกับรายได้ของตน

3) วงเงินกู้ ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ถ้าวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติให้กู้มีวงเงินกู้สูงแล้ว จะทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตามไปด้วย ถ้าวงเงินกู้ต่ำจะทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม อาจเป็นเพราะว่าวงเงินกู้สูง การกำหนดเงินงวดเพื่อให้ลูกหนี้ชำระก็จะสูงตามไปด้วยเพราะธนาคารจะกำหนดชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ดังนั้นในภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำ ลูกหนี้มีรายได้ลดลง จำนวนเงินที่ต้องชำระไม่ได้ลดตาม จึงทำให้ลูกหนี้ที่กู้วงเงินสูงแล้ว จะมีปริมาณหนี้ค้างชำระสูงกว่าลูกหนี้ที่กู้ในวงเงินต่ำ ๆ จะมีปริมาณหนี้ค้างชำระต่ำเป็นไปตามข้อสมมติฐาน

4) เงินงวด การผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ถ้าเงินงวดการผ่อนชำระสูงขึ้นแล้วจะทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ ก่อให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม และถ้ากำหนดเงินงวดการชำระลดลงจะทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม กล่าวคือ ถ้าเงินงวดการผ่อนชำระสูงขึ้นจากเดิมแล้ว จะทำให้ลูกหนี้ต้องใช้เงินจำนวนสูงขึ้น เพื่อมาชำระหนี้ ดังนั้น ลูกหนี้อาจจะต้องเก็บเงินให้พอกับเงินงวดจึงเข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามไปกับเงินงวด แต่ถ้ากำหนดเงินงวดต่ำลงแล้ว จะเป็นแรงจูงใจให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม ตรงตามข้อสมมติฐาน

ปัจจัยที่ไม่สามารถอธิบายการเข้ามาประนอมหนี้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่

สภาพหลักประกัน ที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันการกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ถึงแม้ว่าสภาพหลักประกันจะมีสาธารณูปโภคครบครัน มีสภาพคล่องก็ไม่ส่งผลให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ เพื่อทำให้หนี้ค้างชำระลดลงตาม

รายได้ ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้ของลูกหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ถึงแม้รายได้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณหนี้ค้างชำระก็จะสูงตามไปด้วย ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ เนื่องจากลูกหนี้อาจจะนำเงินไปใช้จ่ายในด้านอื่นๆ ในชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการชำระหนี้ จึงทำให้ลูกหนี้ผิดสัญญาการชำระหนี้ และส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามไปด้วย

จากการศึกษาถึงการบริการด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ เพื่อจะดูว่าการบริการใดที่ลูกหนี้ชอบ ไม่ชอบ และต้องการให้ธนาคารเปลี่ยนแปลงด้านใด ซึ่งได้แยกการบริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วที่ได้รับ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการประนอมหนี้ สรุปว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกหนี้พอใจพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านสถานที่ประกอบการพอใจการจัดแต่งและตกแต่งภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับได้

แก่ มีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ฟังพอใจเมื่อลูกหนี้มีปัญหา ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการประนอมหนี้ ได้ให้คำตอบที่ถูกต้อง และชัดเจนจากพนักงานทุกครั้ง

ส่วนในด้านที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการของพนักงาน จากจำนวนลูกหนี้ที่แสดงความ คิดเห็นในส่วนนี้ 75 คน ไม่พอใจพนักงานให้ลูกหนี้นั่งรอนาน จำนวนพนักงานมีน้อยไม่สมดุลกับ ลูกหนี้ พนักงานไม่ชี้แจงขั้นตอนการประนอมหนี้ ทุกขั้นตอนให้ลูกหนี้ทราบเมื่อมีปัญหา ขั้นตอน การประนอมหนี้มีมาก โทรศัพท์สอบถามไม่มีคนรับสาย ลูกหนี้ไม่ได้รับจดหมายทวงหนี้จาก ธนาคารฯ แต่ได้รับหมายศาลถูกฟ้อง พนักงานปฏิบัติขั้นตอนประนอมหนี้ไม่เหมือนกัน การปรับ อัตราดอกเบี้ยไม่ได้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบก่อน

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ และตอบขั้นตอนการประนอมหนี้ ให้ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ลดขั้นตอนการประนอมหนี้ให้ง่ายขึ้น จัดทำคู่มือ

5.1.2 ความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการประนอมหนี้ของธนาคาร

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า มาตรการประนอมหนี้ที่ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุดและต้องการคือ การได้ลดเงินงวดการชำระจากเดิมลง และได้ลดดอกเบี้ยลงเป็นปกติของธนาคาร ซึ่งลูกหนี้ที่ อยู่ในขั้นตอนของกฎหมายแล้วจะถูกปรับเป็นอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของธนาคาร คือ ร้อยละ 19 ถ้าเข้า มาประนอมหนี้เขียนคำร้องขอลดเงินงวดการชำระลงจากเดิม ธนาคารจะลดดอกเบี้ยลงจากเดิม เป็นปกติของธนาคาร ซึ่งอัตราดอกเบี้ยการกู้จะเป็นดังนี้ กู้ไม่เกิน 200,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 7.50 กู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 8.25 กู้ตั้งแต่ 1,000,000 บาท ไม่เกิน 3,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 8.50 และสูงกว่า 3,000,000 บาทขึ้นไปอัตราดอกเบี้ย 8.75

ข้อเสนอแนะของลูกหนี้ในคำถามเปิดเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ของธนาคารลูกหนี้พึงพอใจ ในมาตรการลดเงินงวดการชำระลง และไม่ชอบการถูกฟ้องร้องในศาล และถูกปรับอัตราดอกเบี้ย เป็นร้อยละ 19 ซึ่งถือว่าเป็นอัตราที่สูงมากในภาวะเศรษฐกิจ ที่ลูกหนี้ต้องมีภาระหลายด้าน บางราย ไม่มีงานทำ จึงอยากให้ธนาคารไม่ต้องดำเนินการทางกฎหมาย ให้ลูกหนี้ผ่อนตามความสามารถของ ลูกหนี้ และการชำระเงินทุกครั้งให้ตัดชำระเงินต้นด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ ของฝ่ายกฎหมายในเดือน มีนาคม เมษายน พฤษภาคม 2543 สรุปข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในด้านการบริการควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกหนี้ที่มาประนอมหนี้ จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ในด้านการประนอมหนี้ทุกขั้นตอน รวมถึงการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
2. ในด้านข้อมูลข่าวสารควรจัดทำคู่มือในการประนอมหนี้แจกลูกหนี้ ให้ทราบถึงขั้นตอน การประนอมหนี้ เพื่อทำการศึกษาในเมืองต้นก่อนมาพบพนักงาน รวมถึงในด้านสื่อสารทางด้าน ทวี วิทยุ Internet
3. ในด้านมาตรการประนอมหนี้ควรผ่อนผันให้ลูกหนี้ โดยให้ลูกหนี้ชำระเงินตามความ สามารถของตนเอง จะต้องชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ธนาคารฯ ควรลดดอกเบี้ยให้ลูกหนี้เท่ากับ ยอดดอกเบี้ยที่ไม่รับรู้รายได้ในกรณีที่ลูกหนี้ชำระเป็นเงินสดในคราวเดียวหรือไถ่ถอนจำนอง พร้อมกับให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ มาก ขึ้น
4. ในด้านสินเชื่อควรให้มีการปรับปรุงระเบียบงานสินเชื่อกรณีที่ต้องมีการกู้ร่วม 3 คนขึ้นไป ว่าควรเป็นผู้กู้และร่วมผ่อนชำระจริง หากไม่ใช่และรายได้ผู้กู้ไม่เพียงพอขอกู้ตามระเบียบถ้า พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้กู้มีความสามารถในการชำระ ก็ให้เสนอผู้ได้โดยมีการผ่อนผันรายได้และเสนอ ออุมัติตามอำนาจต่อไป นอกจากนี้ผู้วิเคราะห์ต้องใช้ความระมัดระวังและความรอบรอบในการ ปลดปล่อยสินเชื่อต่อไปและตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา ลูกหนี้ที่อยู่ในชั้นสงสัยจะสูญ ของธนาคารทั้งหมด

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาเฉพาะลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ที่ฝ่ายกฎหมายเท่านั้น ไม่ได้เป็นลูกหนี้ของธนาคารทั้งหมด ข้อมูลที่ได้อาจจะคลาดเคลื่อนได้