

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่มีปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะและปัจจัยทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ที่มีปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์แก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากธนาคารพาณิชย์จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 30 ราย โดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 120 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ ทั้งประเภทบุคคลธรรมดา และประเภทนิติบุคคล จำนวน 120 ราย สรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ธนาคารพาณิชย์ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ

ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คือร้อยละ 60.8 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี หรือร้อยละ 40.0 มีสถานภาพสมรส หรือร้อยละ 64.2 วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือร้อยละ 64.2 ปัจจุบันประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 35.9 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 10,001-20,00 บาท หรือร้อยละ 23.4 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3-4 คน หรือร้อยละ 56.7

สำหรับลูกหนี้ธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 77 ราย หรือร้อยละ 64.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายละเอียดของคู่สมรส ดังนี้ คู่สมรสส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย หรือนักธุรกิจ ร้อยละ 59.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท หรือร้อยละ 24.6

##### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินของลูกหนี้จากธนาคารพาณิชย์

ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ เป็นลูกหนี้ประเภทบุคคลธรรมดา หรือร้อยละ 90.8

ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระประเภทบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเพื่อลงทุนในธุรกิจการค้า โดยมีระยะเวลาในการชำระหนี้คืนระหว่าง 5-10 ปี มีวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

จากธนาคารพาณิชย์อยู่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท ในการค้าประกันจะใช้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักทรัพย์สินค้ำประกันสัญญาเงินกู้ สำหรับเงื่อนไขการชำระคืนต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในปัจจุบันลูกหนี้ส่วนใหญ่ถูกจัดชั้นให้เป็นระดับหนี้สงสัยจะสูญ และอยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในการกู้ยืมของลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระประเภทบุคคลธรรมดาจำนวน 19 คน ใช้คนอื่นกู้ร่วม โดยผู้กู้ร่วมส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เป็นสามีหรือภรรยา ซึ่งประกอบอาชีพค้าขาย และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

สำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระประเภทนิติบุคคลทั้งหมดมีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อลงทุนในธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการชำระหนี้คืนระหว่าง 5-10 ปี มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติให้กู้ตั้งแต่ 3,000,001 บาทขึ้นไป โดยจะใช้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักประกันสัญญาเงินกู้ และมีเงื่อนไขการชำระคืนหนี้เดือนละ 40,001 บาทขึ้นไป นิติบุคคลเหล่านี้จะถูกจัดชั้นให้อยู่ในกลุ่มหนี้สงสัยจะสูญ และบางส่วนอยู่ในระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

### 5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ

จากการสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาการค้างชำระหนี้ จำนวน 6 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนตัว ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินทุน ด้านหลักประกัน ด้านภาวะเศรษฐกิจ และด้านความเสี่ยงอื่น ๆ พบว่า

1) ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนตัว ลูกหนี้บุคคลธรรมดา เห็นว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการค้างชำระหนี้ เรียงตามลำดับคือการขาดความรู้ในด้านการบริหารธุรกิจหรือการเงินเป็นสำคัญ รองลงมาคือการนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ในขณะที่ลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ เรียงตามลำดับ คือความรู้ด้านการบริหารธุรกิจหรือการเงิน รองลงมาคือความรู้ลึกที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพ จะเห็นได้ว่า ลูกหนี้ทั้งสองกลุ่มมีประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้สอดคล้องกัน 1 ประเด็นคือ การขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารธุรกิจหรือการเงินของตนเอง และความเห็นที่แตกต่างกัน ก็คือ ลูกหนี้บุคคลธรรมดาเห็นว่านำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ ส่วนลูกหนี้นิติบุคคลเห็นว่าความไม่มั่นใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ส่งผลต่อปัญหาการชำระหนี้กับธนาคารพาณิชย์

2) ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ ลูกหนี้บุคคลธรรมดา และลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่าปัจจัยทางความสามารถในการชำระหนี้มีผลต่อการค้างชำระหนี้เหมือนกัน คือ ความไม่เพียงพอของรายได้ที่จะนำไปชำระหนี้ เป็นประเด็นสำคัญที่สุด รองลงมาคือ การที่ลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายอื่นเป็นจำนวนมากเกินไปจึงส่งผลให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้เช่นกัน

3) ปัจจัยด้านเงินทุน ลูกหนี้บุคคลธรรมดาเห็นว่าปัจจัยด้านเงินทุนที่มีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ เรียงตามลำดับ คือ ลูกหนี้ดังกล่าวไม่เคยวิเคราะห์การเงินหรืองบการเงินเลย รองลงมา คือการไม่มีเงินออมหรือเงินออมหมดสิ้นลง ในขณะที่ลูกหนี้ประเภทนิติบุคคล เห็นว่าสิ่งที่มีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ เรียงตามลำดับ คือ การไม่สามารถระดมทุนได้ตามแผนที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ การไม่เคยวิเคราะห์การเงินหรืองบการเงินเช่นกัน เมื่อพิจารณาจากความเห็นของทั้งสองกลุ่มแล้วจะเห็นได้ว่าทั้งสองกลุ่มมีประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้สอดคล้องกัน 1 ประเด็นคือ คือ การไม่เคยวิเคราะห์การเงินหรืองบการเงินของลูกหนี้ และความเห็นที่แตกต่างกันคือลูกหนี้ประเภทบุคคลธรรมดาเห็นว่า การไม่มีเงินออมหรือเงินออมหมดสิ้นลง มีผลทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระ ส่วนลูกหนี้ประเภทนิติบุคคลเห็นว่า การไม่สามารถระดมทุนได้ตามแผนที่กำหนด ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้

4) ปัจจัยด้านหลักประกัน ลูกหนี้บุคคลธรรมดาและลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่าปัจจัยด้านหลักประกัน มีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ เรียงตามลำดับคือ หลักประกันหนี้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคตได้ รองลงมาคือหลักประกันหนี้มีมูลค่าลดลง

5) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ลูกหนี้บุคคลธรรมดา เห็นว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ เรียงตามลำดับคือ ขาดความมั่นใจต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ รองลงมาคือ เบี้ยปรับของธนาคารสูงมาก ในขณะที่ลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่าการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นจนส่งผลกระทบต่อรายได้ เป็นปัจจัยแรกที่สำคัญ รองลงมา คือ ธนาคารมีเบี้ยปรับสูงมาก เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดแล้ว ปัจจัยทางด้านการขาดความมั่นใจต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ เป็นสิ่งที่ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลกระทบต่อหนี้ค้างชำระหนี้ และมีความเห็นที่แตกต่างกันคือลูกหนี้บุคคลธรรมดาเห็นว่าเบี้ยปรับธนาคารสูงเกินไป ส่วนลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่ามีการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มขึ้นทำให้ส่งผลกระทบต่อรายได้

6) ปัจจัยด้านความเสี่ยงอื่น ๆ ลูกหนี้บุคคลธรรมดา และลูกหนี้นิติบุคคล เห็นว่ามีผลต่อปัญหาหนี้ค้างชำระคล้ายคลึงกัน ธุรกิจของลูกหนี้ได้รับผลกระทบจากนโยบายรัฐที่เปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง

โดยสรุปแล้วกลุ่มลูกหนี้ทั้งสองประเภทคือบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาหนี้ค้างชำระ คือ ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจโดยเฉพาะในส่วนของความเชื่อมั่นของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ จะส่งผลมากกว่าปัจจัยด้านอื่น

#### 5.1.4 ผลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจกับเงื่อนไขการกู้ยืม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอาชีพ และรายได้ กับ การกู้ยืม ด้วยสถิติโคสแควร์ พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังต่อไปนี้คือ

1. อาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม คือ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและเป็นพนักงานบริษัทจะกู้ยืมเพื่อการเคหะสงเคราะห์สูงกว่าอาชีพอื่น ส่วนในเรื่องของความสัมพันธ์กับระยะเวลาคืนเงินกู้ คือผู้ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทจะชำระคืนเงินกู้ด้วยระยะเวลายาวกว่ากลุ่มอาชีพอื่น มีความสัมพันธ์กับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ คือ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทจะได้รับอนุมัติวงเงินกู้ต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่น มีความสัมพันธ์กับเงื่อนไขการชำระต่อเดือน คือ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทจะชำระคืนเงินกู้ต่อเดือนต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

2. รายได้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม คือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะกู้ยืมเพื่อการเคหะสงเคราะห์สูงกว่ากลุ่มรายได้อื่น มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ คือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จะชำระหนี้เงินกู้ด้วยระยะเวลานานกว่ากลุ่มรายได้อื่น มีความสัมพันธ์กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ คือ ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ต่อเดือน จะได้รับอนุมัติวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท และมีความสัมพันธ์กับเงื่อนไขการชำระคืนต่อเดือน คือ ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน จะชำระคืนหนี้เงินกู้ด้วยเงินต้นต่ำกว่า กลุ่มรายได้อื่น

## 5.2 ข้อจำกัดของการศึกษา

จากผลการศึกษานำผลการศึกษาที่ได้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้สำหรับกรแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระหรือแก้ไขปัญหาลูกค้าอื่นให้แก่อลูกค้าที่กำลังประสบปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ธนาคารพาณิชย์ควรสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการใช้เงินของลูกค้าบุคคลธรรมดา หรือตรวจสอบรายงานการเงินของบริษัท ด้วยขอบเขตเวลาที่ยาวนานขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาหนี้ที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้า

2. สำรวจที่มาของรายได้ของลูกค้าบุคคลธรรมดา หรือลูกค้านิติบุคคล เพื่อประเมินช่องทางหารายได้ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าสามารถดูแลปัญหาการเงินของตนเองหากประสบปัญหาเฉพาะหน้าที่ไม่อาจคาดการณ์ได้

3. ตรวจสอบและควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกหนี้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน
4. ลูกหนี้นิติบุคคลควรมีเงินสดหมุนเวียนที่เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจ หรือลูกหนี้บุคคลธรรมดาควรมีเงินออมจำนวนหนึ่งที่สามารถประกันความเสี่ยงในกรณีที่ไม่มีอาจหาเงินมาชำระหนี้ในบางเดือนได้
5. ควรพิจารณาหลักประกันหนี้ให้เข้มงวดกว่าเดิม เพื่อป้องกันปัญหามูลค่าหลักประกันที่อาจลดต่ำลงในอนาคต

#### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ความชัดเจนมากยิ่งขึ้นควรที่จะได้มีการศึกษาเฉพาะเรื่องให้มากขึ้น ได้แก่

1. ประเด็นของลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลเพียงอย่างเดียว โดยให้มีความละเอียดและเชิงลึกมากกว่าเดิม เพราะถือว่าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนเงินกู้ค่อนข้างสูง และมีส่วนต่อการลงทุนอย่างมาก
2. เปรียบเทียบโครงสร้างสินเชื่อระหว่างโครงสร้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในช่วงสภาวะเศรษฐกิจของประเทศขยายตัวคือระหว่างปี พ.ศ. 2535-2539 กับช่วงสภาวะเศรษฐกิจของประเทศซบเซา เพื่อให้เห็นความแตกต่างในการวิเคราะห์สินเชื่อ และข้อกำหนดเงื่อนไขการกู้ยืม