

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้ำชำระหนี้ที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงสาเหตุของการค้ำชำระ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขหนี้ที่อยู่อาศัย ของธนาคารฯ เพื่อให้ธนาคารหาวิธีการ ปรับปรุงมาตรการต่างๆ ที่ธนาคารใช้ให้เหมาะสมและให้ได้ผลมากที่สุด

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างการศึกษาเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกศึกษาข้อมูลทั่วไป และ สาเหตุการค้ำชำระ การทำข้อตกลงประนอมหนี้ ตามมาตรการที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้ำชำระ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่มีการค้ำชำระ ตั้งแต่ 2 งวดขึ้นไป และธนาคารฯ มีการติดตามหนี้ค้ำ และเป็นลูกหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัยบุคคลทั่วไป ที่ค้ำชำระของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ลูกหนี้ที่ค้ำชำระของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ จำนวน 264 ราย โดยใช้ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างทางการศึกษาของ YAMANE ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนที่สองศึกษาถึง ปัญหาของการแก้ไขการค้ำชำระ มาตรการต่างๆ ที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขหนี้ค้ำและหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้ำชำระ จากพนักงานที่ปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้ สำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนที่ 3 ศึกษาถึงความคิดเห็นต่อแนวทางในการป้องกันและแก้ไข จาก ผู้บริหารฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง 4 ฝ่ายงาน ฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล ฝ่ายบริหารหนี้ ฝ่ายกฎหมาย และ ฝ่ายบัญชีเงินกู้

โดยวิธีการดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ สอบถามถึงสาเหตุของการค้ำชำระ และการทำข้อตกลงประนอมหนี้ตามมาตรการที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้ำชำระ กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้น จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากกลุ่ม ตัวอย่างที่ 1 สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงสาเหตุของการค้ำชำระและแนวทางในการป้องกันแก้ไข การค้ำชำระหนี้ที่อยู่อาศัย และปัญหาของมาตรการต่างๆที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขหนี้ค้ำชำระ กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นจาก ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 สอบถามความคิดเห็นในการเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไข การค้ำชำระ รวมถึงมาตรการๆ ต่างที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้ำชำระ

วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปลูกหนี้ค้ำชำระโดยวิธีทางสถิติ และวิเคราะห์ถึงสาเหตุการค้ำชำระ วิเคราะห์ผลของการใช้มาตรการต่างๆ ในแก้ไขการค้ำชำระ

สรุปวิเคราะห์ผลและเสนอแนะแนวทางป้องกันและแก้ไขการค้ำชำระหนี้ที่อยู่อาศัยโดยใช้การบรรยายสรุป

5.1 สรุปผล

จากการศึกษาเรื่องแนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ ผู้วิจัยจะแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของสาเหตุการค้างชำระ ส่วนของการประណอมหนี้ และส่วนของแนวทางในการป้องกันแก้ไขการค้างชำระ

5.1.1 สาเหตุของการค้างชำระ

จากศึกษาพบว่าผู้กู้ที่ค้างชำระ ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง อายุอยู่ระหว่าง 31.-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีการงานมั่นคงและเริ่มสร้างครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 45.83 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.58 และรองลงมาเป็นอาชีพ ค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 20.83 โดยวงเงินกู้ที่ค้างชำระมากที่สุดคือวงเงินกู้ที่ 500,001 – 1,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 56.44 วัตถุประสงค์การกู้กับธนาคารที่ผู้กู้แจ้งกับธนาคารฯ ตั้งแต่เริ่มกู้มีสัดส่วนมากที่สุด คือกู้เพื่อพักอาศัย คิดเป็น ร้อยละ 88.64 โดยประเภทที่อยู่อาศัยจะเป็น ทาวน์เฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 79.17

การค้างชำระสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนในส่วนของตัวผู้กู้ ที่เกี่ยวกับรายได้ ค่าใช้จ่าย และปัญหาภายในครอบครัว และในส่วนของ การดำเนินการของธนาคารตั้งแต่การเริ่มให้กู้ และในขั้นตอนหลังการกู้เงิน

5.1.1.1 สาเหตุจากตัวผู้กู้

สาเหตุหลักจะมาจากสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งเกี่ยวกับรายได้ ที่ลดลง ออกจากงาน มีรายได้เพิ่มภาระภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น ค่าเลี้ยงดูบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ภาระหนี้สินอื่นๆ ในส่วนตัวของผู้กู้เองส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนด้านการเงิน จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 62.5 ไม่ได้วางแผนด้านการเงิน ไม่มีเงินออมก่อนการกู้ หลังจากการกู้แล้ววงเงินไม่พอเงินบางส่วนในการซื้อที่อยู่อาศัยยังมาจากการยืม ญาติพี่น้อง การยืมหนี้นอกระบบ ในส่วนผู้กู้ที่มีการออม ลักษณะจะเป็นการออมแบบบังคับที่หน่วยงานหักจากเงินเดือน

ในส่วนของปัญหาครอบครัว ผู้กู้ไม่มีความรู้ในตอนเริ่มกู้ในเรื่องกรรมสิทธิ์ และความรับผิดชอบต่อการกู้ การกู้แทนญาติพี่น้อง ซึ่งตนเองไม่ได้พักอาศัย ผู้พักอาศัยไม่จ่าย ผู้กู้ก็ไม่จ่ายทำให้เกิดการค้างชำระขึ้น และในส่วนของคู่สมรส ที่กู้ร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหาแยกทางกัน มักจะเกิดปัญหาเรื่องการรับผิดชอบในการชำระคืน

ปัญหาเรื่องสุขภาพเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ถ้าหัวหน้าครอบครัวหรือผู้กู้หลัก ประสบปัญหาเรื่องสุขภาพที่ทำให้กระทบกับรายได้ ไม่มีผู้รับผิดชอบในการชำระคืน ทำให้เกิดการค้างชำระขึ้น

สาเหตุของวัตถุประสงค์การกู้ ที่ผู้กู้ไม่ได้กู้เพื่อพักอาศัย กู้เพื่อการลงทุน ให้เช่า เมื่อประสบปัญหาเรื่องการเงิน ทำให้ไม่ชำระคืน ต้องการขาย แต่การขายทำได้ยาก ไม่มีผู้ซื้อ และการกู้เพื่อหวังผลตอบแทนจากส่วนต่างของราคาหลักประกันกับวงเงินที่กู้ เจตนาการกู้ไม่สุจริต

โดยนิสัยส่วนตัว ไม่ยอมชำระเพราะคิดว่าการชำระคืนเงินกู้ที่อยู่อาศัยยังไม่จำเป็น เมื่อเทียบกับ การชำระคืนหนี้ประเภทอื่น ทั้งที่จำนวนเงินที่ต้องจ่ายชำระคืน หนี้ประเภทอื่นสูงกว่า เช่น การชำระค่างวดรถยนต์ อาจด้วยกระบวนการเร่งรัดหนี้ ที่ไม่เข้มงวดผู้กู้ไม่เห็นผลในทันที การดำเนินการทางกฎหมายใช้ระยะเวลาานาน

5.1.1.1 สาเหตุจากการดำเนินการของธนาคารมี หลายประการดังนี้

1. เรื่องการปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ติดต่อ ไม่ปัจจุบันทำให้การติดต่อกับผู้กู้ที่ค้างชำระไม่ได้ เนื่องจากผู้กู้มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การรับเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ติดต่อ ไม่สะดวกมีการส่งต่อในการดำเนินการหลายๆ ฝ่ายงาน เป็นเรื่องยุ่งยาก

2. การให้บริการในการรับชำระหนี้ยังไม่สะดวก สาขาบริการมีน้อย ต้องขยายการบริการรับชำระหนี้เงินกู้เพิ่มเพื่อให้ผู้กู้สามารถจ่ายได้ง่าย ไม่มีปัญหาในการจ่าย ลดการค้างชำระได้

3. การหักเงินเดือนผ่อนชำระของผู้กู้ที่ใช้สวัสดิการฯ มีปัญหาเรื่องการนำส่ง ส่งล่าช้า หรือไม่หักนำส่ง อาจด้วยสาเหตุจากตัวผู้กู้ที่ค้างชำระย้ายหน่วยงาน

4. เอกสารของทางธนาคารสัญญาเงินกู้ ที่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการกู้ใช้ข้อความทางกฎหมายที่เข้าใจยาก ผู้กู้ไม่ให้ความสนใจ ไม่ได้อ่านหรือศึกษาจากสัญญาเงินกู้

5. การเพิ่มของเงินงวด อัตราดอกเบี้ยที่เป็นขั้นบันไดเป็นวิธีการที่ยุ่งยาก ทำให้ลูกค้ามีปัญหาด้านการชำระคืนเนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยขั้นบันได เงินงวดจะปรับตามอัตราดอกเบี้ยในแต่ละปี ผู้กู้ที่ไม่มีความเข้าใจ จะเกิดการค้างชำระขึ้น และการที่เงินงวดปรับขึ้น ทำให้ผู้กู้มีความสามารถในการผ่อนชำระน้อยลง

6. พนักงานสินเชื่อสาขาที่ทำหน้าที่ในการสรุปวิเคราะห์จากข้อมูลรายได้และหลักประกัน ยังขาดประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถ จากการศึกษาดูถึงผู้กู้ที่ค้างชำระบางราย ถ้าตรวจสอบด้วยหลักฐานการยื่นกู้ต่อธนาคารแล้วถูกต้องตรงตามระเบียบที่กำหนดไว้ แต่ส่วนหนึ่งต้องใช้ประสบการณ์และความสามารถของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อในการพิจารณา

7. พนักงานที่ให้คำแนะนำผู้กู้เรื่องวิธีการชำระเงินต้องมีความรู้ความเข้าใจ รวมถึงการให้คำแนะนำเมื่อเกิดการค้างชำระ ผู้กู้ที่ค้างชำระบางรายแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ไม่ตรงกัน เมื่อมาปรึกษาเรื่องการค้างชำระ

5.1.2 ปัญหาการใช้มาตรการประนอมหนี้ของธนาคาร

1. ผู้กู้ไม่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขของการประนอมหนี้ทำให้ไม่สามารถทำให้ไม่อาจประนอมหนี้ได้ เช่นเรื่อง อายุผู้กู้ เมื่อรวมกับจำนวนระยะเวลาขยาย แล้วเกินจำนวนปีที่กำหนด หรือเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมดก่อน จึงจะใช้มาตรการประนอมหนี้ได้ ใช้ในมาตรการ

ขยายระยะเวลาและลดเงินงวด การชำระแต่ดอกเบี้ย การชำระต่ำกว่างวดปกติ และการลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ

2. ผู้กู้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ และยังมีปัญหาเรื่องรายได้ไม่พอกถึงแม้จะทำข้อตกลง ก็ไม่สามารถชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อชำระได้ก็ทำข้อตกลงจึงทำให้ทำข้อตกลงหลายๆ ครั้ง

3. การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ สูงกว่าความเป็นจริง และผู้กู้ อาจมีการสร้างหนี้ภายหลังการกู้ทำให้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ หลักฐานของผู้กู้ประกอบการพิจารณา มีเจตนาทุจริต เป็นเหตุให้การวิเคราะห์ผิดพลาดไป

4. เมื่อครบข้อตกลงไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหลังครบกำหนดข้อตกลงประนอมหนี้ได้ เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ เมื่อครบข้อตกลงแล้วไม่สามารถชำระเงินงวดปกติได้ ซึ่งมักเกิดกับมาตรการพักชำระดอกเบี้ย ชำระต่ำกว่างวดปกติ และชำระแต่ดอกเบี้ย

5.1.3 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ

5.1.3.1 การเตรียมตัวก่อนการกู้ให้ความรู้กับผู้กู้ ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นกู้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ก่อน การกู้ ในเรื่องการเตรียมตัวก่อนการกู้ การเตรียมการด้านการเงิน

5.1.3.2 จัดทำเอกสารหลังการกู้ แนะนำเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน ช่องทางการชำระหนี้คืนธนาคาร กระบวนการของธนาคารหากเกิดการค้างชำระ จนถึงขั้นตอนทางกฎหมายโดยใช้รูปแบบภาษาที่เข้าใจง่าย

5.1.3.3 ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการของธนาคาร ในการปรับปรุงข้อมูลของผู้กู้มีการประสานงานในแต่ละฝ่าย ในการรับเรื่องเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยเน้นเรื่องความรวดเร็ว และสะดวกแก่ลูกค้าในการแจ้งเปลี่ยนแปลง

5.1.3.4 ปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการส่งเรื่องหักเงินเดือนนำส่งของเงินกู้สวัสดิการ ควรจะมีเอกสารทั้งด้านของหน่วยงานและในส่วนของผู้กู้ที่สามารถนำไปยื่นในการหักเงินเดือนนำส่งโดยข้อความในหนังสือแจ้งการหักเงินเดือนต้องระบุ ส่วนของผู้กู้และหน่วยงานอย่างชัดเจน เนื่องจากเรื่องสวัสดิการเป็นข้อตกลงระหว่างหน่วยงานกับธนาคาร

5.1.3.5 บริษัทติดตามหนี้เอกชน เพื่อให้การติดตามหนี้ ได้ผลมากขึ้น การใช้บริษัทติดตามหนี้ที่เป็นบริษัทเอกชน จะช่วยในด้านการติดต่อกับผู้กู้ที่ค้างชำระได้มากขึ้น การติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ และที่อยู่ของผู้กู้ ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ธนาคารฯ จะมีปัญหาส่วนหนึ่งจากการติดต่อผู้กู้ไม่ได้ ควรศึกษาถึงผลการดำเนินการในอดีตที่เคยใช้บริษัทเอกชนในการติดตามหนี้ โดยศึกษาเรื่องค่าใช้จ่าย ผลของการติดตามหนี้ที่ได้ วิธีการติดตามหนี้

5.1.3.6 แก้ไขมาตรการประนอมหนี้ มาตรการประนอมหนี้บางมาตรการไม่ยืดหยุ่น ในส่วนความคิดเห็นของผู้กู้และพนักงานปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ ควรมีการปรับปรุง เงื่อนไขลูก

ค้าไม่สามารถทำได้ อย่างเช่น การขยายระยะเวลาการกู้และลดเงินงวด การชำระแต่ดอกเบี้ย การชำระต่ำกว่างวดปกติ และการลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ ผู้กู้ต้องชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมดก่อน ถึงจะสามารถทำข้อตกลงได้ ในส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารธนาคาร เห็นว่า มาตรการต่างๆ ที่ธนาคาร ใช้อยู่ในปัจจุบัน มี ให้ผู้กู้ที่ค้างชำระเลือกใช้ได้ตามความต้องการ ทุกมาตรการมีความยืดหยุ่นสามารถผ่อนผันได้ในการพิจารณาขึ้นอยู่กับพนักงาน และผู้อนุมัติ โดยการพิจารณามาตรการประนีประนอมหนี้ใดๆ ต้องคำนึงถึงทั้งด้านผู้กู้ที่ค้างชำระ และด้านผลประโยชน์ธนาคารด้วย

5.1.3.7 จัดทำโครงการแก้ไขการค้างชำระ จัดทำโครงการ เพื่อแก้ไขการค้างชำระ เพื่อเป็นการกระตุ้นลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อ ธนาคาร ไม่เคยมีความรู้เรื่องการประนีประนอมหนี้ มีการจัดทำโครงการและประชาสัมพันธ์ เช่น สัปดาห์ณรงค์ การประนีประนอมหนี้ และมีการจัดทำโครงการประนีประนอมหนี้พิเศษ เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ที่ไม่มีความสามารถในการชำระคืนได้ การจัดทำโครงการเพื่อแก้ไขการค้างชำระพิเศษ เช่น ตลาดนัดซื้อขายบ้าน โครงการอินทรีพ้อยชำระหนี้ โดยศึกษาปัญหาจากการดำเนินการในอดีต เพื่อปรับปรุงการนำกลับมาใช้ใหม่ให้ได้ประโยชน์มากขึ้น

5.1.3.8 จัดการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจแนวทางในการปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ และการแก้ไขการค้างชำระ และ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในระดับพนักงานระหว่างฝ่ายงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาสาเหตุของการค้างชำระหนี้ที่อยู่อาศัย ในส่วนของผู้กู้ พบว่าสาเหตุของการค้างชำระ ส่วนใหญ่จะมาจากเรื่องของ ความสามารถในการชำระเงินของผู้กู้ รายได้ที่ลดลง จากสภาพเศรษฐกิจ ตกงาน และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น จากการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการก่อกำหนัสนี้คือ ความผันผวนทางเศรษฐกิจ และความผันผวนทางการเมือง โดยในแง่ของความสามารถในการชำระหนี้ นั้น พบว่าผลกระทบจากความผันผวนทางเศรษฐกิจส่งผลให้ผู้กู้เผชิญปัญหาความสามารถในการชำระหนี้ลดลง อันเป็นผลมาจากค่าใช้จ่ายของครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับอุปโภคบริโภค ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มโอกาสในการก่อกำหนัสนี้ก็คือ การรักษาประวัติในการชำระหนี้ให้อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งการก่อกำหนัสนี้ เป็นภาวะเสี่ยงทางการเงินที่สำคัญของคนไทย การมีหนี้สินหลายทาง เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ที่อยู่อาศัย ภาวะเสี่ยงทางการเงิน หรือ Money Illness คือ การขาดแคลนเงินออม ในเวลาเดียวกันยังมีหนี้สินหลายทาง ใช้ชีวิตอย่างขาดการวางแผนการเงินอย่างเหมาะสมและไม่มีการเตรียมพร้อมด้านการเงิน

สาเหตุอื่นๆ ในด้านส่วนของผู้กู้ เกิดจากการทำความเข้าใจของผู้กู้ ในเรื่องเงื่อนไข ของธนาคาร เรื่องการชำระเงิน เรื่องระเบียบปฏิบัติของธนาคาร ในการดำเนินการหากเกิดการค้างชำระ ผู้กู้ไม่ได้ศึกษา หรือมีความเข้าใจน้อย ผู้กู้ควรมีการเตรียมตัวและศึกษาให้เข้าใจ ตั้งแต่การเริ่ม

ยื่นขอสินเชื่อ ให้มีความรู้ในหลายๆ ด้าน ทั้งเรื่องของกรรมสิทธิ์ ขั้นตอนทางกฎหมายหากไม่สามารถชำระหนี้ได้

ในส่วนของสาเหตุที่เกิดจากการดำเนินการของธนาคารฯ เป็นขั้นตอนระบบการทำงานของธนาคารฯ การติดต่อผู้กู้ไม่ได้เมื่อเกิดการค้างชำระ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้ ที่อยู่จัดส่งเอกสารไม่เป็นปัจจุบัน การส่งเรื่องหักเงินเดือนผ่อนชำระของหน่วยงานที่มีเงินกู้สวัสดิการกับธนาคารฯ ล่าช้า หรือไม่มีการหักนำส่ง บริการการรับชำระคืนเงินกู้ ช่องทางการรับชำระเงินกู้ยังไม่สะดวกสำหรับลูกค้า การกำหนดเงินงวดในการผ่อนชำระ ลักษณะดอกเบี้ย เป็นดอกเบี้ยคงที่ใน ระยะแรกของ ดอกเบี้ยเงินงวดรายเดือนจะมากหรือน้อย จะแปรผันตาม 3 ตัวแปรหลัก ได้แก่ วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลากู้ โดยวงเงินกู้สูง เงินงวดจะสูง อัตราดอกเบี้ยสูง เงินงวดก็จะสูง และถ้าระยะเวลากู้สั้น เงินงวดก็จะมากขึ้น อย่างไรก็ตาม กรณีกู้อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสถาบันการเงินส่วนใหญ่มักคิดเงินงวดเผื่อไว้ แต่เมื่อดอกเบี้ยลอยตัวมีอัตราสูงกว่าเดิมมาก เงินงวดที่ต้องจ่ายมีจำนวนสูงกว่าจำนวนที่คำนวณเผื่อไว้ ผู้กู้มีปัญหาเรื่องการผ่อนชำระ สาเหตุการดำเนินการของธนาคารในส่วนของบริษัทงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ตั้งแต่ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่เป็นผู้พิจารณาวงเงินสินเชื่อ พิจารณาคุณสมบัติต่างๆ ของผู้กู้ พนักงานในส่วนทำนิติกรรมสัญญา ให้คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการกู้ เงื่อนไขในการกู้ของธนาคารฯ พนักงานสาขาทั่วไป ที่ต้องแนะนำการชำระเงินให้แก่ผู้กู้ ให้บริการให้คำแนะนำหากเกิดการค้างชำระ วิธีแก้ไขเบื้องต้นเมื่อไม่สามารถชำระ

มาตรการการประนอมหนี้ของธนาคารฯ และโครงการต่างๆ ที่ช่วยเหลือผู้กู้ที่ค้างชำระ จากการศึกษา พบว่าปัญหาของการทำข้อตกลงคือผู้กู้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับธนาคารฯ ไม่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขของการประนอมหนี้ ภายหลังครบกำหนดข้อตกลงไม่สามารถชำระคืนเงินกู้ตามเงินงวดปกติได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เรื่อง สาเหตุการเกิด NPL และ NPL Re-entry ปี 2545 แต่ในส่วนความคิดเห็นของผู้บริหาร มาตรการประนอมหนี้ของธนาคารฯ สามารถแก้ปัญหของผู้กู้ที่ค้างชำระได้ โดยการพิจารณาในการใช้แต่ละมาตรการ ขึ้นอยู่กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในแต่มาตรการมีความยืดหยุ่น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของพนักงาน และผู้มีอำนาจอนุมัติในแต่ละราย

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ ในส่วนของผู้กู้ ปัญหาด้านการเงินหากมีการวางแผนด้านการเงินก่อนการกู้ มีเงินออมเพื่อที่อยู่อาศัย โดยผู้กู้ควรสนใจให้ความสำคัญกับการออมเงิน มีการวางแผนในระยะยาว มีการศึกษาเรื่องการกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ให้ความสนใจในเรื่องเงื่อนไขกฎเกณฑ์การกู้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกๆ ของการยื่นกู้ ศึกษาวิธีการชำระเงิน ให้เข้าใจ เมื่อมีปัญหาควรติดต่อธนาคารฯ เพื่อแก้ไขปัญหา ในส่วนของธนาคาร ให้ความสำคัญกับหน่วยงาน เฉพาะด้าน เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้กู้ก่อนการกู้ และหลังการกู้ ศึกษาและปรับปรุงระบบการทำงานของธนาคาร เพื่อแก้ปัญหา ต่างๆ เช่น การปรับปรุงข้อมูลผู้กู้ให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มช่องทางการรับชำระ

นี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการชำระหนี้สิน ให้มากขึ้น ศึกษาปัญหาและระบบงานของหน่วยงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินกู้สวัสดิการ หักเงินเดือน เพื่อให้เกิดปัญหาน้อยลง การค้างชำระจะเกิดขึ้น น้อยลงตาม ศึกษาระบบเงินฝากเพื่อที่อยู่อาศัย ระบบการประกันสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้กับธนาคาร ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ในการให้บริการแก่ผู้กู้ ในเรื่อง การให้สินเชื่อ การชำระคืนเงินกู้ การให้คำแนะนำเมื่อมีการค้างชำระ ในการปรับปรุงการด้าน พนักงานควรมีการเพิ่มความรู้แก่พนักงานอบรมเทคนิคการทำงานต่างๆ สร้างความเข้าใจร่วมกัน ภายในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการประสานงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 การให้คำแนะนำเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาสาเหตุของการค้างชำระ ปัญหาส่วนใหญ่จะมาจาก ตัวผู้กู้เอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องรายได้ ค่าใช้จ่าย และหนี้สินส่วนตัวของผู้กู้ ทำให้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ จาก สาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้กู้ขาดการวางแผนทางการเงินในระยะยาว และยังขาด ความรับผิดชอบในการชำระคืนเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ไม่มีความรู้ก่อนการกู้เมื่อไม่มีความสามารถใน การชำระคืน ธนาคารจะมีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร การศึกษาก่อนการกู้เพื่อการเตรียมพร้อมใน ระยะยาวน่าจะเป็นวิธีการที่ดี

ในปัจจุบัน ธนาคารได้มีเอกสารในการแนะนำการกู้ ซึ่งภายในเอกสารดังกล่าว จะแจ้ง ระเบียบการกู้เบื้องต้น และเอกสารประกอบการยื่นกู้ วิธีการดำเนินการให้สินเชื่อของธนาคารเท่านั้น การยื่นกู้ของผู้กู้โดยทั่วไป จะเตรียมการ ตามระเบียบเบื้องต้น แสดงเงินฝากย้อนหลัง 6 เดือน จะมี การเตรียมการกู้ล่วงหน้า แค่ 6 เดือน และ ในปัจจุบัน หมู่บ้านจัดสรรต่างๆ จะไม่มีเงินผ่อนดาวน์ซึ่งเป็น กลยุทธ์ทางการตลาด ถ้ามี จะมีในระยะสั้น ไม่เกิน 12 เดือน ทำให้ผู้กู้ขาดการวางแผนด้านการ เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ทำให้มีปัญหาตามมา หลังจากการกู้แล้ว ทางธนาคาร ควรมีหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น มาเพื่อ ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการวางแผนเพื่อที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะเรื่องการออมผู้ที่ต้องการที่อยู่ อาศัยส่วนใหญ่จะไม่มีเงินสตังค์หมดในการปลูกหรือซื้อ เงินออม คือเงินส่วนที่เหลือจากการบริโภค ในทัศนะของเคนส์ (Keynes) ส่วนที่เหลือหมายถึง ส่วนที่ไม่ได้จับจ่ายใช้สอยไปไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ซึ่งในปัจจุบัน ทางธนาคารได้ศึกษา การออมเพื่อที่อยู่อาศัย ตามแนวความคิดการออมเพื่อที่อยู่อาศัย (Bauspar Concept) โดยให้สมาชิกออมเงินรายเดือนจนกระทั่งมีเงินก้อนเพียงพอที่จะให้สมาชิกกู้ เงินไปปลูกสร้างบ้านได้ จากแนวคิดนี้ ธนาคารฯ อาจมีการออมเพื่อที่อยู่อาศัยรูปแบบใหม่ในประเทศไทย ในสหรัฐอเมริกาการให้คำปรึกษาแนะนำก่อนการซื้อบ้าน (Pre - purchase Homeownership Counseling) นับเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และจาก การศึกษาพบว่า ผู้กู้เงินที่ได้รับการให้คำปรึกษาแนะนำก่อนการซื้อบ้าน จะมีความรู้ความเข้าใจและ

มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้ เพื่อการรักษากรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยซึ่งจะมีส่วนช่วยลดปัญหาความเสี่ยงด้านหนี้ค้ำของสถาบันการเงินผู้ให้กู้ ธนาคารควรจะมีการให้คำแนะนำ โดยศึกษารูปแบบเบื้องต้น และนำมาประยุกต์ใช้กับประเทศไทย เนื่องจากความแตกต่างทางด้านสังคม และตัวบุคคล การให้คำแนะนำก่อนการซื้อบ้านของธนาคาร ควรจะเน้นเรื่องการวางแผนทางการเงินในระยะยาว ความรู้เรื่องกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย ความรู้ทางกฎหมายหากไม่มีการปฏิบัติตามสัญญาการกู้ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ที่จะกู้เห็นความสำคัญการวางแผนเพื่อที่อยู่อาศัย

5.2.2 จัดทำคู่มือหลังการกู้

จากการศึกษา พบว่าปัญหาส่วนหนึ่ง มาจากการที่ผู้กู้ไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติหลังจากการกู้ ทั้งวิธีการจ่ายเงิน จำนวนเงินงวดที่ต้องจ่าย การดำเนินการของธนาคารหากมีการค้างชำระ ถึงแม้ว่าตัวเลขของสาเหตุการค้างที่มาจาก การไม่เข้าใจจะมีจำนวนไม่สูงแต่หาก ธนาคารฯ มีการป้องกันเพื่อให้ผู้กู้เข้าใจอย่างทั่วถึงและทำให้ไม่เกิดการค้างก็จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารมากขึ้นข้อเสนอแนะของผู้วิจัย สอดคล้องกับงานวิจัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เมื่อปี พ.ศ. 2545 โดยข้อเสนอแนะของการวิจัย ครั้งนั้นเสนอให้มีการตั้งคณะทำงานศึกษาเพื่อสรุปสาระของสัญญากู้เงินที่ควรทราบเป็น Check List ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

เอกสารสัญญาการกู้เงินที่ระบุเงื่อนไข การกู้ของธนาคารในปัจจุบัน เป็นรูปแบบสัญญา ที่ใช้ปฏิบัติเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่นๆ ที่ให้สินเชื่อเรื่องที่อยู่อาศัย การใช้ภาษาในสัญญา เป็นภาษาทางกฎหมาย ผู้กู้ให้ความสนใจในข้อความบางประเด็น เช่น อัตราดอกเบี้ย เงินงวดที่ต้องจ่ายปัจจุบัน อัตราดอกเบี้ยที่ปรับเมื่อผิดนัด ในรายละเอียด ผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการแนะนำขั้นสุดท้ายของการให้สินเชื่อ ในขั้นตอนการทำสัญญาเป็นผู้ให้รายละเอียด ในบางครั้งอาจให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือ ผู้กู้ไม่ได้ให้ความสนใจไม่ได้ทำความเข้าใจ ณ วันทำสัญญา ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติตามสัญญาในภายหลัง จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดทำคู่มือแนะนำหลังการกู้ เพื่อให้เข้าใจง่าย และรวบรวมรายละเอียดที่สำคัญที่ควรปฏิบัติไว้ให้ครบถ้วน

รูปแบบคู่มือการแนะนำหลังการกู้ ควรเป็นรูปเล่มพอดี ใช้สีสันที่ชวนให้อ่าน ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย รวบรวมรายละเอียดที่สำคัญในการที่ผู้กู้ควรปฏิบัติ และควรรู้หลังการกู้ โดยหัวข้อควรประกอบไปด้วย

1. การชำระเงินงวดแรก แจ้งให้ผู้กู้ทราบถึงวันที่ครบกำหนดชำระเงินงวดแรก ซึ่งคือ วันที่ทำนิติกรรมครั้งแรก ชำระในเดือนถัดมา การจ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย พร้อมเงินงวดงวดแรก
2. วิธีการชำระเงิน แจ้งถึงช่องทางการรับชำระเงินกู้ของธนาคาร การหักเงินเดือนนำส่ง การทำเรื่องหักบัญชีเงินฝาก หรือการชำระด้วยตนเองของผู้กู้ ระบุสถานที่รับชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารฯ

3. การคิดดอกเบี้ยของธนาคารฯ โดยแสดงตัวอย่างการคิดดอกเบี้ยให้ผู้กู้ได้ทำความเข้าใจด้วยตนเองโดยง่าย ซึ่งธนาคารจะมีการปรับปรุงเพื่อเข้าบัญชีให้ผู้กู้จ่ายในวันสุดท้ายของเดือน ในทุกเดือน

4. การดำเนินการหากเกิดการค้างชำระ แจ้งเงื่อนไขการค้างชำระ และการปรับอัตราดอกเบี้ย การติดต่อกับธนาคารหากมีการค้างชำระ แจ้งรายชื่อฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อม เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ผู้กู้ควรแจ้งธนาคารฯ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการติดต่อ ควรตรวจสอบเงินงวดที่จ่ายในทุกปี เมื่อถึงเดือนที่ทำนิติกรรมครั้งแรก ควรตรวจสอบดอกเบี้ยในแต่ละเดือน เมื่อไม่ปกติ มีการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ย และแจ้งช่องทางรับข้อมูลข่าวสารของธนาคารฯวารสาร หรือทางเว็บไซต์ ของธนาคารฯ

5.2.3 จัดทำโครงการ ธารงศ์ประชาสัมพันธ์ เรื่องการประนอมหนี้

การดำเนินการของธนาคารฯ ในการติดตามการค้างชำระในขั้นตอนแรกคือการออกจดหมายทวงหนี้ เมื่อผู้กู้ได้รับการจดหมายจะมีการเข้ามาติดต่อกับธนาคารฯ แต่จากการศึกษาพบว่ามีผู้กู้ส่วนหนึ่งที่ติดต่อไม่ได้ และผู้กู้ไม่มีการติดต่อกับทางธนาคารฯ เหตุผลของการไม่ติดต่อ ส่วนใหญ่คือไม่มีความสามารถในการชำระเงิน ผู้กู้ที่ไม่ได้รับการติดต่อธนาคารฯ ไม่รู้การดำเนินการของธนาคารฯว่าจะสามารถผ่อนปรน หรือปฏิบัติตามข้อตกลงของธนาคารฯได้ ปลอบให้ธนาคารยึด เมื่อมีการติดต่อกับธนาคารฯภายหลัง ซึ่งอยู่ในขั้นตอนทางกฎหมาย การแก้ไขการค้างชำระก็ไม่สามารถปฏิบัติได้ เนื่องจาก ดอกเบี้ยที่ค้าง มูลค่าหนี้เพิ่มขึ้น จนมากกว่า มูลค่าหลักประกัน

การจัดทำโครงการ ธารงศ์ประชาสัมพันธ์เรื่องการประนอมหนี้ จะเป็นการแจ้งให้ลูกค้าเข้าติดต่อกับธนาคารฯ ในส่วนของผู้กู้ที่ธนาคารติดต่อไม่ได้ การประนอมหนี้ ธนาคารฯ อาจจัดเป็นสัปดาห์การประนอมหนี้ การแก้ไขการค้างชำระ มีบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางกฎหมายในขั้นตอนต่างๆ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ตามสาขาและเคาน์เตอร์บริการของธนาคารฯ เพื่อกระตุ้นให้ผู้กู้เข้ามาติดต่อกับทางธนาคาร

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษา มาตรการที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้างชำระเพื่อประเมินผลการใช้มาตรการ ศึกษามาตรการเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อหามาตรการที่ให้ผู้กู้สามารถปฏิบัติได้ และเป็นประโยชน์ต่อผลการดำเนินการของทางธนาคาร

5.3.2 ควรศึกษา โครงการอินเทอร์เน็ตชำระหนี้ ถึงผลดีผลเสียของโครงการต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขโครงการ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระของธนาคารฯ และเป็นแนวทางสำหรับสถาบันการเงินอื่นๆ ต่อไป

5.3.3 ควรศึกษาความเป็นไปได้บริษัทให้คำแนะนำเพื่อที่อยู่อาศัยในประเทศไทย การให้คำปรึกษาแนะนำก่อนการซื้อบ้าน นับเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสหรัฐอเมริกามานานกว่า 3 ศตวรรษแล้ว การให้คำปรึกษาแนะนำได้รับการปฏิบัติอย่างแพร่หลายเพราะอาศัยหลักการที่ว่าผู้กู้เงินที่ได้รับการให้คำปรึกษาแนะนำก่อนการซื้อบ้านจะมีความรู้ความเข้าใจและมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้เพื่อการรักษากรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยดีกว่าผู้ไม่ได้รับคำปรึกษาแนะนำ ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดปัญหาความเสี่ยงด้านหนี้ค้ำของสถาบันการเงินผู้ให้กู้ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งแก่ผู้กู้และสถาบันการเงิน