

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากตัวอย่างกลุ่มที่ 1 (ลูกหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 2 งวดขึ้นไป) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้ที่ค้างชำระ ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ สาเหตุของการค้างชำระ ฯลฯ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากตัวอย่างกลุ่มที่ 2 (พนักงานปฏิบัติงานติดตามหนี้) ได้แก่ ปัญหาในการติดตามหนี้ค้างชำระและ แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากตัวอย่างกลุ่มที่ 3 (ผู้บริหารฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์) ได้แก่ (1) ความคิดเห็นต่อการป้องกันและ (2) การแก้ไขการค้างชำระ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากตัวอย่างกลุ่มที่ 1

ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 264 รายที่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 2 งวดขึ้นไป ถูกนำมาประมวล และ วิเคราะห์ด้วย SPSS/PC โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดง (1) ข้อมูลทั่วไป (2) ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ (3) ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้ (4) ความรู้ความเข้าใจในการกู้และการชำระเงิน (5) สาเหตุการค้างชำระ (6) การแก้ไขการค้างชำระ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งเพศชายเพศหญิง มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมี โดยเพศชายมีสัดส่วนเป็น ร้อยละ 54.55 และเพศหญิง ร้อยละ 45.45 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงเพศ

การติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	54.55
หญิง	120	45.45
รวม	264	100

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่าผู้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.83 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงที่มีหน้าที่การงานค่อนข้างมั่นคง และเริ่มสร้างครอบครัว รองลงมา ร้อยละ 30.30 อายุระหว่าง 41-50 ปี รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	54	20.45
31 – 40 ปี	121	45.83
41 – 50 ปี	80	30.30
มากกว่า 50 ปี	9	3.41
รวม	264	100

4.1.3 การศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 58.71 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งมากกว่าผู้กู้ที่มีการการศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ 39.39 รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	155	58.71
ปริญญาตรี	104	39.39
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.90
รวม	264	100

4.1.4 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 57.58 เป็นผู้กู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และร้อยละ 13.64 อาชีพรับราชการ ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้กู้ที่มีรายได้ประจำเป็นผู้กู้ส่วนใหญ่ ของธนาคาร ในขณะที่ผู้ประกอบการอิสระ มีสัดส่วนการกู้รวมอยู่ที่ร้อยละ 24.24 รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงอาชีพ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	36	13.64
รัฐวิสาหกิจ	12	4.55
ค้าขาย	30	11.36
พนักงานบริษัทเอกชน	152	57.58
ธุรกิจของตัวเอง	25	9.47
อื่นๆ	9	3.41
รวม	264	100

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ

4.2.1 วงเงินกู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการกู้ในวงเงิน 500,001 – 1,000,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 56.44 ซึ่งรองลงมาอยู่ที่วงเงิน 300,001 - 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.27 รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงวงเงินที่กู้

วงเงินที่กู้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300,000 บาท	22	8.33
300,001 - 500,000 บาท	72	27.27
500,001 - 1,000,000 บาท	149	56.44
1,000,001 - 3,000,000 บาท	18	6.82
3,000,001 - 5,000,001 บาท	3	1.14
รวม	264	100

4.2.2 ระยะเวลาที่กู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เลือกใช้ระยะเวลาในการกู้ยืมที่ 26-30 ปี มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 54.55 ซึ่งเป็นระยะเวลาการกู้ยืมที่นานที่สุดที่ ธนาคารฯ กำหนดซึ่งระยะเวลาการกู้ยืมจะสัมพันธ์กับอายุของผู้กู้ ซึ่งระยะเวลาการกู้ยืมเมื่อรวมกับอายุผู้กู้ต้องไม่เกิน 65 ปี ลูกค้ำส่วนใหญ่ ของธนาคารอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี และระยะเวลาการกู้ยืมสัมพันธ์กับเงิน

งวดซึ่งผู้กู้ต้องการให้ได้วงเงินกู้ที่สูง เงินงวดผ่อนชำระที่ต่ำ จึงเลือกระยะเวลาการกู้ที่นาน รองลงมา ร้อยละ 27.27 ระยะเวลาการกู้ 10-15 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาตามกำหนดการกู้ของธนาคาร ของการกู้ บางประเภท รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระยะเวลาที่กู้

ระยะเวลาการกู้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	7	2.65
10 - 15 ปี	35	13.26
16 -20 ปี	36	13.64
21 - 25 ปี	42	15.91
26 -30 ปี	144	54.55
รวม	264	100

4.2.3 ประเภทที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ค้างชำระ ส่วนใหญ่ กู้เพื่อซื้อ ทาวน์เฮาส์ มีสัดส่วนร้อยละ 79.17 ซึ่งเป็นอัตราที่สูง การกู้เพื่อซื้อบ้านเดี่ยวมีสัดส่วนรองลงมา ร้อยละ 10.23 ซึ่งมีสัดส่วนที่ต่างมาก รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงประเภทที่อยู่อาศัย

ประเภทที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว	27	10.23
ทาวน์เฮาส์	209	79.17
คอนโดมิเนียม	16	6.06
ปลูกสร้าง	4	1.52
อื่น ๆ	8	3.03
รวม	264	100

4.2.4 วัตถุประสงค์การกู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ค้างชำระ มีวัตถุประสงค์การกู้ เพื่อพักอาศัย 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.64 ส่วนรองลงมา กู้แทนผู้อื่น 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงวัตถุประสงค์การกู้

ชื่อที่อยู่เพื่อ	จำนวน	ร้อยละ
พักอาศัย	207	78.41
เช่า/การลงทุน	8	3.03
ซื้อแทนญาติ	14	5.30
อื่น ๆ	8	3.03
ติดต่อไม่ได้	27	10.23
รวม	264	100

4.2.5 การพักอาศัยในหลักประกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ค้างชำระ มีการพักอาศัยในหลักประกันที่กู้กับธนาคาร จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.03 ไม่พักอาศัยปล่อยร้างหรือให้เช่า 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.97 รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการพักอาศัย

การพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
พักอาศัย	206	78.03
ไม่ได้พักอาศัย	58	21.97
รวม	264	100

4.3 ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้

4.3.1 รายได้ต่อครัวเรือน

จากการศึกษาข้อมูลรายได้ต่อครัวเรือนของผู้กู้ ที่ธนาคารฯ บันทึกไว้ ณ ตอนยื่นขอสินเชื่อพบว่า ผู้ที่กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ค้างชำระมีรายได้ต่อครัวเรือนส่วนใหญ่ อยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.91 และรองลงมาคือ 15,001 -25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.27 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร คือเป็นลูกค้าที่เป็นผู้มีรายได้น้อย ถึง ปานกลาง รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงรายได้ต่อครัวเรือน

รายได้ต่อครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000	32	12.12
15,001 - 25,000	72	27.27
25,001 - 35,000	108	40.91
35,001 - 45,000	41	15.53
มากกว่า 45,000	11	4.17
รวม	264	100

4.3.2 ค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน

จากการศึกษาข้อมูลค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือนของผู้ที่ค้ำชား เป็นข้อมูล ณ ตอนยื่นขอสินเชื่อ และธนาคารมีการบันทึกข้อมูลไว้ จากการศึกษพบว่าส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายของผู้ที่ค้ำชား จะอยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.08 และรองลงมาคือ 15,001 -25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.65 ผู้กู้ส่วนใหญ่มีรายได้ และค่าใช้จ่าย อยู่ในช่วงเดียวกัน และค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน ยังไม่รวมเงินงวดผ่อนชำระในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า รายได้ที่ได้มาต่อครัวเรือน ถูกใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเกือบทั้งหมด จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ค้ำชားจะแจ้งว่าในปัจจุบันค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้น จากตอนยื่นกู้ ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจาก ภาวะเศรษฐกิจ ราคาของใช้อุปโภคบริโภคสูงขึ้น ในขณะที่รายได้ยังเท่าเดิม หรือเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเท่านั้น รายละเอียดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ตามตารางประกอบ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน

ค่าใช้จ่ายต่อครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000	41	15.53
15,001 - 25,000	119	45.08
25,001 - 35,000	73	27.65
35,001 - 45,000	24	9.09
มากกว่า 45,000	7	2.65
รวม	264	100

4.3.3 เงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน

จากการศึกษา ถึงเงินงวดของผู้กู้ ส่วนใหญ่จะเงินงวดผ่อนชำระเงินกู้ จะอยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 31.44 รองลงมา จะอยู่ที่ 3,001 – 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 28.41 ซึ่งเงินงวดของผู้กู้ไม่ได้รวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของผู้กู้ การพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อของธนาคารพิจารณาให้กู้ เงินงวดผ่อนชำระ เท่ากับ 1 ใน 3 ของรายได้สุทธิ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ของผู้กู้อยู่ในช่วง 25,001 – 35,000 บาท และค่าใช้จ่ายของผู้กู้อยู่ ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท เงินงวดผ่อนชำระของผู้กู้ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 มีความสัมพันธ์ตามเกณฑ์การให้สินเชื่อ จากการสัมภาษณ์ ในปัจจุบัน เงินงวดที่เพิ่มขึ้นจากการปรับขึ้น ตามดอกเบี้ยเงินกู้ ทำให้ผู้กู้มีภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงเงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน

เงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000	15	5.68
1,001 - 3,000	53	20.08
3,001 - 5,000	75	28.41
5,001 - 10,000	83	31.44
10,001 - 15,000	27	10.23
มากกว่า 15,000	11	4.17
รวม	264	100

4.3.4 ภาระหนี้สินอื่น

เมื่อศึกษาถึงหนี้สินอื่น พบว่า ร้อยละ 75 มีภาระหนี้สินอื่นซึ่งจะประกอบไปด้วย บัตรเครดิต หนี้ผ่อนเครื่องอุปโภคไฟฟ้า รถยนต์ มอเตอร์ไซด์และ เงินสดนอกระบบและส่วนใหญ่หนี้สินอื่นจะเกิดขึ้นหลังการกู้ที่อยู่อาศัยและมีอยู่บางส่วนที่มีการกู้เงินนอกระบบมาชดเชยในส่วนที่กู้ได้ไม่พอกับราคา ที่ซื้อเนื่องจากผู้กู้ไม่มีเงินออมหรือการเตรียมเงินในส่วนที่ขาดรายละเอียดตามตารางประกอบ 4.13 ตารางที่ 4.13 แสดงภาระหนี้สินอื่น

ภาระหนี้สินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
มี	198	75
ไม่มี	39	14.77
ไม่มีข้อมูล	27	10.23
รวม	264	100

4.3.5 เงินออม

จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 23.86 ของผู้กู้ที่ค้างชำระที่มีการออม ซึ่งลักษณะการออมจะเป็นการบังคับเก็บโดยหน่วยงานซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทเอกชนที่มีขนาดใหญ่มั่นคง เป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และส่วนหนึ่งผู้กู้ที่มีเงินออมจะเป็นเงินออมเพื่อการศึกษาของบุตร ซึ่งเก็บจำนวนเงินไม่มากต่อเดือน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.99 ไม่มีการออมและไม่มีการวางแผนด้านการเงินก่อนการกู้ รายละเอียดประกอบตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงเงินออมต่อเดือน

เงินออม	จำนวน	ร้อยละ
มี	63	23.86
ไม่มี	174	65.99
ไม่มีข้อมูล	27	10.23
รวม	264	100

4.4 ความรู้ความเข้าใจในการกู้และการชำระเงิน

4.4.1 การวางแผนด้านการเงินเพื่อการกู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้มีการวางแผนด้านการเงินก่อนการกูน้อยมาก ไม่มีเงินเก็บเพื่อที่อยู่อาศัยในระยะยาว มีการวางแผนก่อนการซื้อ ระยะเวลาส่วนใหญ่ อยู่ที่ 6 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ธนาคารขอยอดหมุนเวียนย้อนหลังเท่านั้น ซึ่งผู้กู้ได้รับคำแนะนำจากตัวแทนขาย หรือพนักงานขายของโครงการบ้านจัดสรรที่ตนเองซื้อ ซึ่งผู้กู้จะมีรู้เรื่องต้องไม่มีหนี้อื่น ก่อนการกู้ จึงมีการพยายามหาเงินส่วนหนึ่งในการปิดหนี้สินอื่นเพื่อให้กู้ผ่าน การวางแผนการออมมีผู้กู้ส่วนหนึ่งที่มีเงินเป็นก้อนซึ่งเป็นเงินมรดก หรือส่วนแบ่งจากครอบครัว แต่ก็ไม่เพียงพอในการซื้อที่อยู่อาศัยใหม่ ต้องกู้เพื่อให้ได้ที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ผู้ที่ไม่มีการวางแผนด้านการเงิน มีจำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.73 ผู้กู้ที่มีการวางแผนด้านการเงิน มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.05 สาเหตุอื่นของการไม่วางแผนด้านการเงินเป็นการกู้ให้ผู้อื่นอยู่อาศัย กู้เพื่อให้เช่า ซึ่งผู้กู้ไม่มีความจำเป็นในการใช้เป็นที่พักอาศัย รายละเอียดประกอบตารางที่ 14.15

ตารางที่ 4.15 แสดงการวางแผนด้านการเงินก่อนการกู้

การวางแผน	จำนวน	ร้อยละ
มี	45	17.05
ไม่มี	192	72.73
ไม่มีข้อมูล	27	10.23
รวม	264	100

4.4.2 ความเข้าใจในการชำระคืนเงินกู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ไม่มีความรู้ในเรื่องการชำระเงินจะเป็นผู้กู้ที่เริ่มกู้ แล้วทำให้เกิดการค้างชำระถึง 2 งวด ไม่เข้าใจวิธีการชำระเงินแจ้งพนักงานไม่ได้แนะนำให้เข้าใจถึงระเบียบปฏิบัติของธนาคารฯ รอใบแจ้งเตือนเหมือนกับสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้ ส่วนหนึ่งเข้าใจการชำระคืนเงินกู้ แต่ไม่รู้ว่าถ้าไม่ชำระคืนแล้วธนาคารจะดำเนินการอย่างไร การชำระเงินคืนธนาคารส่วนใหญ่ ผู้ก้อยังใช้วิธีการจ่ายที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 63.64 การใช้บริการจ่ายเงินวิธีอื่นยังมีน้อย ซึ่งผู้กู้ส่วนใหญ่ให้รายละเอียดในการจ่ายที่ธนาคารว่า ได้รับใบเสร็จทันทีที่ตรวจสอบยอดคงเหลือและรายละเอียดได้และการจ่ายที่ธนาคารฯ สามารถจ่ายได้ถึงวันสุดท้ายของเดือน ถ้าจ่ายที่บริการอื่นฯ ต้องจ่ายล่วงหน้า 2 วัน ตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ของเงินกู้ไม่ได้ ผู้กู้ที่ค้างชำระส่วนหนึ่งใช้วิธีการจ่ายโดยการหักเงินเดือนและเปลี่ยนวิธีการชำระเป็นจ่ายด้วยตนเอง ด้วยสาเหตุออกจากงาน หรือเงินเดือนไม่พอหักในปัจจุบัน รายละเอียดประกอบตารางที่ 14.16

ตารางที่ 4.16 แสดงวิธีการจ่ายชำระหนี้เงินกู้

วิธีการจ่าย	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายที่ธนาคาร	141	53.41
เคาน์เตอร์บริการของธนาคาร	45	17.05
บริการเอกชน	22	8.33
หน่วยงานหักเงินเดือนนำส่ง	15	5.68
หักบัญชีเงินฝาก	11	4.17
อื่นๆ	3	1.14
ติดต่อไม่ได้	27	10.23
รวม	264	100

4.5 สาเหตุการค้างชำระ

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ที่ค้างชำระส่วนใหญ่มีปัญหาในระยะสั้น ช่วงเวลา 1-2 ปี ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ เมื่อได้งานมีรายได้เพิ่มขึ้น ก็จะสามารถชำระหนี้ต่อไปได้ ปัญหาที่เกิดส่วนใหญ่ไม่กระทบต่อการชำระทุกงวด หรือตลอดไป จากการศึกษสามารถแยกได้ว่า สาเหตุที่ทำให้ผู้กู้ค้างชำระมาจาก 2 ส่วน คือ ตัวผู้กู้เอง และในส่วนของ การดำเนินการของธนาคาร

4.5.1 สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้กู้

สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้กู้ แบ่งได้เป็นหลายทาง

4.5.1.1 ผลกระทบจากเศรษฐกิจ รายได้ลดลง ลูกค้าส่วนที่เป็นอาชีพอิสระค้าขาย รายได้ลดลง ผู้กู้ที่ อาชีพประจำ ออกจากงาน ยังหางานใหม่ไม่ได้ ส่วนที่รายได้ประจำมีรายได้ต่อเดือนเท่าเดิมแต่ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น ค่าใช้จ่ายศึกษาเล่าเรียนบุตรราคาสินค้าเพิ่มมากขึ้น

4.5.1.2 หนี้สินอื่น ส่วนหนึ่งมาจากการ ผ่อนสินค้าหลังจากการกู้ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ของตกแต่งภายในบ้าน และค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และหนี้สินนอกระบบหนี้นอกระบบส่วนหนึ่งมาจากการกู้เพิ่มในส่วนต่างของการกู้ ที่ได้ไม่พอกับราคาหลักทรัพย์

4.5.1.3 ปัญหาในครอบครัว หลังการกู้ คู่สมรสมีการแยกทางกัน หากคนรับผิดชอบการผ่อนชำระไม่ได้ หรือตกลงกันไม่ได้ ปัญหาระหว่างพี่น้อง

4.5.1.4 ปัญหาสุขภาพ ผู้กู้ที่ค้างชำระบางรายเจ็บป่วยต้องพักงาน ไม่มีรายได้ และมีค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวเพิ่มขึ้น

4.5.1.5 ความจำเป็นในการเรื่องที่อยู่อาศัยไม่ได้พักอาศัยเป็นการกู้แทนผู้อื่น กู้แทนญาติไม่ได้รับผิดชอบในการผ่อนชำระ

4.5.1.6 กู้เพื่อการลงทุนเชิงกำไร กู้เพื่อให้เช่า เมื่อไม่ได้ใช้ประโยชน์ ไม่มีผู้เช่าทำให้มีปัญหาเรื่องรายได้ ทำให้ขาดการชำระคืน

4.5.1.7 ทำงานต่างจังหวัด การชำระหนี้เงินกู้ไม่สะดวก เนื่องจากการรับชำระหนี้ยังมีสาขาการให้บริการน้อย ผู้กู้ไม่ทราบถึงวิธีการชำระหนี้คืน ช่องทางอื่น

4.5.1.8 ไม่สามารถผ่อนชำระได้และไม่ได้พักอาศัย มีความประสงค์ขายหลักประกัน รอขายหลักประกัน ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการติดประกาศขาย รอผู้ซื้อ

4.5.1.9 ผู้กู้เสียชีวิต ติดขั้นตอนทางกฎหมายในการทำเรื่องผู้จัดการมรดก ผู้กู้เห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน ในผู้กู้บางรายที่ไม่ได้เป็นญาติโดยตรง แต่ต้องการจะรับผิดชอบ หรือเป็นผู้พักอาศัยในหลักประกัน รายละเอียดประกอบตารางที่ 14.17

ตารางที่ 4.17 แสดงสาเหตุของการค้างชำระที่มาจากตัวผู้กู้

สาเหตุการค้างชำระ	จำนวน	ร้อยละ
เกิดจากรายได้-ค่าใช้จ่าย	281	73.56
ไม่ได้พักอาศัย	28	7.33
กู้แทนญาติ คนพักอาศัยไม่ยอมจ่าย	22	5.76
ปัญหาครอบครัว	19	4.97
ทำงานต่างจังหวัดจ่ายเงินไม่สะดวก	17	4.45
รอลงขาย	8	2.10
ป่วย มีปัญหาสุขภาพ	5	1.31
เสียชีวิต	2	0.52
รวม	382	100

4.5.2 สาเหตุที่มาจาก การดำเนินการของทางธนาคาร

สาเหตุมาจากการดำเนินการของธนาคาร แบ่งได้เป็น 2 ส่วน

สาเหตุที่มาจากกระบวนการภายในธนาคาร

ก) เรื่องการปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ติดต่อ ไม่ปัจจุบันทำให้การติดต่อกับผู้กู้ที่ค้างชำระไม่ได้ เนื่องจากผู้กู้มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่

ข) การให้บริการในการรับชำระหนี้ยังไม่สะดวก สาขาบริการมีน้อย ต้องขยายการบริการรับชำระหนี้เงินกู้เพิ่ม

ค) การหักเงินเดือนผ่อนชำระของผู้กู้ที่ใช้สวัสดิการฯ มีปัญหาเรื่องการหักเงินเดือนนำส่ง การส่งล่าช้า หรือไม่หักเงินเดือนนำส่งเป็นเวลานาน

ง) สัญญาเงินกู้ ที่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ภาษาทางกฎหมาย ผู้กู้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการกู้

จ) วิธีการกำหนดเงินงวด อัตราดอกเบี้ยที่เป็นขั้นบันไดเงินงวดที่ผ่อนชำระ ไม่เท่ากันทุกปี จะมีการปรับเงินงวดเพิ่มตามอัตราดอกเบี้ย ผู้กู้เข้าใจการเพิ่มงวด ทั้งละเอียด และโดยไม่เข้าใจ ทำให้ลูกค้ามีปัญหาการค้างชำระ

ฉ) การติดต่อกับทางธนาคาร ไม่สะดวก สาขาในฝ่าย กิจการสาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล ต้องติดต่อที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น ตามเงื่อนไขประนอมหนี้ในผู้กู้ที่ค้างชำระบางราย

4.5.2.2 สาเหตุที่มาจากตัวพนักงานในการปฏิบัติงาน

ก) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่ทำหน้าที่ในการสรุปวิเคราะห์จากข้อมูลรายได้ของผู้กู้ และจากราคาของหลักประกัน ยังขาดประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถ

ข) พนักงานที่ให้คำแนะนำผู้กู้เรื่องวิธีการชำระเงินให้คำแนะนำที่ไม่ตรงกัน เมื่อผู้กู้ที่ค้างชำระมาปรึกษาเรื่องการค้างชำระ

สาเหตุการค้างชำระ จากผู้กู้ จำนวน 264 รายติดต่อกไม่ได้ 27 ราย เหลือผู้กู้ที่ค้างชำระ 237 รายที่ให้ข้อมูล ผู้กู้ที่ค้างชำระแต่ละรายแจ้งสาเหตุของการค้างชำระไว้หลายสาเหตุ โดยมีความถี่ของการแจ้งสาเหตุการค้างชำระ รายละเอียดประกอบตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงสาเหตุของการค้างชำระที่มาจากกรดำเนินการของธนาคาร

สาเหตุการค้างชำระ	ความถี่	ร้อยละ
ดอกเบี้ยสูง เงินงวดเพิ่ม	45	32.14
หน่วยงานหักเงินเดือนนำส่งไม่ครบ	29	20.72
ติดต่อกไม่ได้	27	19.29
ทำงานต่างจังหวัดจ่ายเงินไม่สะดวก	16	11.43
ไม่เข้าใจวิธีการชำระ	10	7.14
รอปิดบัญชี	8	5.72
ไม่ได้รับเอกสารการแจ้งจากธนาคาร	5	3.57
รวม	140	100

4.6 การแก้ไขการค้างชำระ

จากการศึกษาพบว่า เมื่อเกิดการค้างชำระผู้กู้ส่วนใหญ่จะติดต่อธนาคารเพื่อแก้ไขการค้างชำระ และมีผู้กู้อีกส่วนรองลงมาจะเลือกใช้วิธีไม่ชำระเลย รู้ว่ามีการค้างเกิดขึ้นแต่รอเมื่อสามารถจ่ายได้ถึงจะเข้ามาติดต่อธนาคาร บางส่วนจะมีการยืมจากญาติพี่น้องเพื่อมาชำระส่วนที่ค้างก่อน และยืมหนี้ในระบบมาชำระเงินงวด ผู้กู้ที่ค้างชำระและติดต่อธนาคารมีการทำประนอมหนี้ ร้อยละ 32.95 ซึ่งผู้กู้ที่ไม่เคยทำประนอมหนี้ ร้อยละ 56.82 สาเหตุที่ทำให้ไม่เคยประนอมหนี้ตั้งใจไม่ชำระ ต้องการให้ธนาคารยึด ไม่ทราบว่ามีการประนอมหนี้ได้ เข้ามาติดต่อแล้ว ไม่เข้าข่ายตามข้อกำหนดในมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารฯ ส่วนของผู้กู้ที่ค้างชำระแล้วทำประนอมหนี้พบว่า มีการทำประนอมหนี้มากที่สุดถึง 10 ครั้ง มาตรการที่ผู้กู้ที่ค้างชำระใช้มากที่สุดคือ ชำระงวดปกติ รองลงมาการชำระเฉพาะดอกเบี้ย การปฏิบัติตามข้อตกลงลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการประนอมหนี้ได้ เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้มีปัญหารายได้ รายละเอียดตามตารางประกอบ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงวิธีการแก้ไขเมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้

วิธีการแก้ไข	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ชำระ	115	43.56
ติดต่อธนาคาร	124	46.97
ยืมญาติพี่น้อง	6	6.90
กู้ยืมหนี้นอกระบบ	11	12.64
อื่นๆ	4	4.60
ติดต่อไม่ได้	27	10.23
รวม	264	100

ตารางที่ 4.20 แสดงการประนอมหนี้

การประนอมหนี้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	87	32.95
ไม่เคย	177	67.05
รวม	264	100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากตัวอย่างกลุ่มที่ 2

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พนักงานปฏิบัติงานติดตามหนี้ มาสรุปหาประเด็นคือ (1) การป้องกันและแก้ไขหนี้ค้างของธนาคาร (2) ปัญหาในการแก้ไขการค้างชำระหนี้ (3) แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระของธนาคาร

4.7 การป้องกันและแก้ไขหนี้ค้างชำระของธนาคาร

4.7.1 มาตรการประนอมหนี้ ของธนาคารที่ให้ลูกหนี้สามารถเลือกใช้

การแก้ไข ปัญหาเรื่องเกี่ยวกับรายได้ค่าใช้จ่าย ผู้ตกงาน และมีหนี้สินอื่น พนักงานเห็นว่า การใช้มาตรการประนอมหนี้ เมื่อผู้กู้มีหนี้ค้างชำระและต้องการขอประนอมหนี้กับทางธนาคาร การรับประนอมหนี้จะวิเคราะห์ถึง ภาระหนี้ เหตุผลความจำเป็นของลูกหนี้ และความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ต่อไปได้ รวมถึงแนวทางการแก้ไขให้เป็นลูกหนี้ปกติ การพิจารณาธนาคารฯ จะพิจารณาเป็นรายๆไป ตามความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อธนาคาร จากการศึกษาพบว่า มาตรการต่างๆ ที่ผู้กู้เลือกใช้ เรียงตามลำดับตามความถี่ของการเลือกใช้ มาตรการประนอมหนี้

4.7.1.1 ชำระเงินงวดปกติ

ผู้กู้ที่มีการค้างชำระ จะเลือกใช้มาตรการชำระงวดปกติมากที่สุด เนื่องจากสามารถทำได้โดยมีเงื่อนไขที่สามารถปฏิบัติได้ โดย ผู้กู้ที่ไม่สามารถจ่ายยอดค้างทั้งหมดได้ ผู้กู้ต้องชำระไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของหนี้ค้างหรือดอกเบี้ยค้าง แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า สามารถทำข้อตกลงจ่ายตามงวดปกติได้ ระยะเวลาไม่เกิน 24 เดือน เพื่อลดอัตราดอกเบี้ยที่ถูปรับ ให้เป็นปกติ

4.7.1.2 ชำระต่ำกว่าเงินงวดปกติ

ผู้กู้ที่มีการค้างชำระ และมีปัญหาด้านการเงินไม่สามารถจ่ายชำระหนี้คืนเท่ากับเงินงวดปกติได้ เงินงวดใหม่ต้องบวกอีก 500 บาทจากดอกเบี้ยรายเดือน ผู้กู้ที่สามารถใช้มาตรการนี้ได้ ต้องเป็นผู้กู้ที่มียอดหนี้คงเหลือน้อย ถึงจะสามารถ จ่ายต่ำกว่างวดปกติได้

4.7.1.3 ชำระแต่ดอกเบี้ย

ผู้กู้ที่มีการค้างชำระ และมีปัญหาด้านการเงินไม่สามารถจ่ายชำระหนี้คืนเท่ากับเงินงวดปกติได้ ให้ชำระเงินไม่ต่ำกว่าดอกเบี้ยรายเดือนภายในระยะเวลาไม่เกิน 12 เดือน โดยให้ผู้กู้ผ่อนชำระหนี้ได้ตามความสามารถ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าดอกเบี้ยรายเดือน

4.7.1.4 ชำระครึ่งงวด

ผู้กู้ที่มีการค้างชำระ และมีปัญหาด้านการเงินไม่สามารถจ่ายชำระหนี้คืนเท่ากับเงินงวดปกติได้ ให้ชำระเงินไม่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของเงินงวดปกติภายในระยะเวลาไม่เกิน 12 เดือน โดยให้ผู้กู้ผ่อนชำระหนี้ได้ตามความสามารถ

4.7.1.5 ชำระสูงกว่าเงินงวดเดิม

ผู้กู้ที่มีการค้างชำระ และมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ ให้ชำระเงินงวดมากกว่างวดปกติ โดยนำเงินงวดที่ค้างหรือดอกเบี้ยที่ค้าง มาเฉลี่ยบวกเงินงวดปกติ ภายในระยะเวลา 12 เดือน ผู้กู้ที่จะสามารถทำข้อตกลงช้อนนี้ มีรายได้เพียงพอ หลังจากที่เคยประสบปัญหาด้านการเงินหรือที่ผ่านมาไม่จ่ายด้วยเหตุผลอื่น ด้านกรรมสิทธิ์ที่ตกลงยังไม่ได้ แต่มีความสามารถด้านการเงินในการจ่ายชำระคืน

4.7.1.6 พักชำระดอกเบี้ย

ธนาคารจะพิจารณา พักชำระดอกเบี้ย กับผู้กู้ที่ค้างชำระบางราย ผู้กู้จ่ายแต่เงินงวดปกติ และดอกเบี้ยรายเดือน ดอกเบี้ยให้พักชำระได้เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี หรือไม่เกิน 2 ปี

4.7.1.7 โอนเปลี่ยนตัวลูกหนี้ ผู้กู้

ผู้กู้ที่ค้างชำระ ไม่สามารถรับภาระหนี้ได้ และหาผู้ซื้อ หรือผู้รับผิดชอบได้สามารถโอนเปลี่ยนตัวผู้กู้ได้ โดยผู้กู้ใหม่ต้องรับภาระ หนี้ทั้งหมดที่อยู่ในบัญชีเดิม จะมีส่วนลด ตามการพิจารณาของธนาคารฯ บัญชีที่จะมีการโอนเปลี่ยนตัว จะมีดอกเบี้ยค้างชำระสูงมาก ถึงแม้ได้ส่วนลดจากธนาคารฯ ผู้ซื้อหรือผู้กู้ใหม่ที่จะเปลี่ยนตัวบางราย จะรับภาระไม่ไหว และการเปลี่ยนตัวลูกหนี้สามารถทำได้ในผู้กู้สถานะก่อนฟ้องเท่านั้น

4.7.1.8 โอนทรัพย์สินชำระหนี้

ในปัจจุบัน ธนาคารจะรับโอนทรัพย์สินชำระหนี้ จากผู้กู้ที่ค้างชำระ ในขั้นตอนทางกฎหมาย ที่หมดอายุความ จากขั้นตอนการฟ้องร้องบังคับคดีตากปกติ ของธนาคารเท่านั้น

4.7.1.9 ลดดอกเบี้ยเงินกู้วันที่ชำระหนี้

ธนาคารฯ จะให้ส่วนลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระ ณ วันที่ผู้กู้มาขอชำระดอกเบี้ยที่ค้างทั้งหมดเพียงครั้งเดียว ธนาคารจะพิจารณาลดดอกเบี้ยให้บางส่วน โดยลดดอกเบี้ยย้อนหลังไม่เกินยอดดอกเบี้ยไม่รับรู้เป็นรายได้ให้กับผู้กู้ที่ขอชำระ

4.7.1.10 ลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ

ผู้กู้ที่ค้างชำระสามารถลดเงินงวดได้ มาตรการนี้จะใช้ได้กับผู้กู้ที่มีเงินต้นคงเหลือลดลงจากการกู้ครั้งแรก และมีการผ่อนชำระมานานจนเงินต้นคงเหลือลดลง แต่ผู้กู้ที่จะใช้มาตรการนี้ได้ ต้องจ่ายดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมดก่อน

4.7.1.11 กู้ใหม่ได้ถอนหนี้เดิม

ธนาคารฯ จะให้ผู้กู้ใช้มาตรการนี้ หลังจากมีการประนอมหนี้มาตรการพักชำระดอกเบี้ยแล้วมีการชำระสม่ำเสมอ ภายในระยะ 2 ปี โดยจะโอนดอกเบี้ยที่ค้างชำระรวมกับยอดเงินกู้คงเหลือ เปิดเป็นบัญชีเงินกู้ใหม่

4.7.1.12 กู้เพิ่มชำระแต่ดอกเบีย้ค้างชำระ ผู้กู้ที่ค้างชำระที่จะใช้มาตรการ กู้เพิ่มชำระแต่ดอกเบีย้ ธนาคารฯ จะพิจารณาราคาหลักประกันกับหนี้คงเหลือในปัจจุบัน และประวัติการชำระที่ผ่านมา และความจำเป็นของผู้กู้ และความสามารถในการชำระในอนาคตต่อไป

4.7.1.13 ขยายระยะเวลาและลดเงินงวด

ผู้กู้ที่ค้างชำระจะสามารถลดเงินงวดลงได้ โดยการขยายระยะเวลา โดยนับจากปัจจุบันไม่เกิน 30 ปี โดยผู้กู้ต้องจ่ายดอกเบีย้ที่ค้างทั้งหมด โดยส่วนมากผู้กู้ที่ค้างจะมีระยะเวลาการกู้ 30 ปีอยู่แล้วไม่สามารถขยายระยะเวลาต่อไปได้อีก

4.7.2 โครงการต่างๆ ที่ใช้ในการแก้ไขการค้างชำระ แบ่งเป็นโครงการที่เคยใช้ และโครงการที่ใช้ในปัจจุบัน

4.7.2.1 โครงการโอนทรัพย์สินชำระหนี้ 2541- 2545

โครงการโอนทรัพย์สินชำระหนี้ เป็นโครงการที่ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีภาระหนี้ค้างชำระและไม่สามารถชำระหนี้ต่อไปได้ หรือไม่สามารถหาผู้ซื้อทรัพย์สินเพื่อโอนเปลี่ยนตัวลูกหนี้ได้ ให้สามารถปลดภาระหนี้สินที่มีอยู่กับธนาคารฯ ได้โดยใช้วิธีการโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินที่จำนองให้ธนาคารฯ แทนการชำระหนี้ อย่างไรก็ตามลูกหนี้สามารถที่จะขอเช่าอยู่อาศัยในทรัพย์สินที่โอนให้ธนาคารฯ ต่อไปได้ โดยตกลงทำสัญญา กับธนาคารฯ เป็นรายปี และหากลูกหนี้รายใดต้องการซื้อทรัพย์สินคืน ก็สามารถขอซื้อได้ในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี ในปัจจุบันธนาคารฯ ยังมีการใช้มาตรการนี้ ในกรณี ผู้กู้บางรายที่หมดอายุความทางกฎหมาย

4.7.2.2 ตลาดนัดซื้อขายบ้าน 2541- 2542

โครงการตลาดนัดซื้อขายบ้าน ถูกจัดทำขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้กับลูกค้าของธนาคารฯ ที่มีปัญหาสภาพคล่องไม่สามารถชำระหนี้กับธนาคารฯ ได้มีช่องทางการขายทรัพย์สินของตน และนอกจากนั้นยังเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ที่สนใจและมีความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย อาทิ คอนโดมิเนียม ทาวน์เฮาส์ บ้านเดี่ยว หรือที่ดินเปล่า ได้เลือกซื้อที่อยู่อาศัยมาเป็นกรรมสิทธิ์ของตน

4.7.2.3 มาตรการประนอมหนี้ โครงการ ธอส. เพื่อคุณ GHB 4U 2545-2547

มาตรการ GHB 4U เป็นมาตรการที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่เป็น NPL ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2545 โดยให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาที่มีหนี้ค้างชำระสามารถติดต่อเพื่อขอส่วนลดยอดหนี้โดยส่วนลดที่ให้ต้องไม่เกินยอดดอกเบีย้ที่ไม่รับรู้เป็นรายได้ โดยสามารถเลือกวิธีการชำระได้ 5 กรณี ดังนี้

ก) กรณีขอชำระหนี้ปิดบัญชีเงินก้อนครั้งเดียว

ข) กรณีขอชำระหนี้ปิดบัญชีเงินก้อน โดยผ่อนชำระให้เสร็จสิ้นภายในไม่เกิน 6 เดือน

ค) กรณีขอชำระยอดหนี้ค้างทั้งหมด หรือดอกเบีย้ค้างทั้งหมดครั้งเดียว

ง) กรณีขอชำระยอดหนี้ค้ำทั้งหมด หรือดอกเบี้ยค้ำทั้งหมด โดยผ่อนชำระให้เสร็จสิ้นภายในไม่เกิน 6 เดือน

จ) กรณีขอชำระหนี้บางส่วน หนี้ส่วนที่เหลือขอทำข้อตกลงประนอมหนี้

4.7.2.4 มาตรการ GHB 2U 2547- ปัจจุบัน

มาตรการ GHB 2U เป็นมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ค้ำชำระที่ไม่สามารถมาติดต่อประนอมหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตาม โครงการ ธอส. เพื่อคุณ GHB 4U โดยพิจารณาสวนลดในการประนอมหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนลดสูญเสียจากหลักเกณฑ์การประนอมหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยให้ส่วนลดแก่ลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ปิดบัญชีได้ก่อนจำนวน และ กรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ชำระหนี้บางส่วน พร้อมทั้งขอ ส่วนลดและผ่อนชำระหนี้ต่อไป

4.7.2.5 โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชน

โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชนเป็นโครงการให้สินเชื่อเพื่อแก้ไขปัญหานี้ ตามนโยบายปลดหนี้ของรัฐบาล โดยผู้เข้าร่วมโครงการต้องเป็นลูกหนี้ของธนาคารที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเพื่อการเจรจาทำความเข้าใจหรือเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้โดยพิจารณาสินเชื่อหรือปรับโครงสร้างหนี้ที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยให้กับลูกหนี้เพื่อนำไปชำระหนี้หรือลดภาระหนี้ ที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผ่อนปรนของ ธอส.

4.8 ปัญหาในการแก้ไขการค้ำชำระในปัจจุบัน

จากการศึกษา โดยการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ พบสาเหตุของการค้ำชำระเพิ่มเติมคือ

- ก.) นิสัยส่วนตัวผู้กู้ ไม่ยอมจ่าย รอให้ธนาคารมีการทวงถามถึงจ่ายชำระคืน
- ข.) การกู้ที่มีเจตนาทุจริต มีการปลอมแปลงเอกสารในการยื่นกู้

ในส่วนปัญหาในการ แก้ไขการค้ำชำระแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือปัญหาด้านตัวผู้กู้ และปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร

4.8.1 ปัญหาการแก้ไขค้ำชำระด้าน ตัวผู้กู้ ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ รายได้ ค่าใช้จ่าย ตกงาน ทางธนาคารมีมาตรการในการประนอมหนี้ให้แก่ลูกค้า (ตามมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารภาคผนวก) ให้เลือกปฏิบัติตามเงื่อนไข หลากๆ มาตรการ แต่ปัญหาที่พบ คือ

4.8.1.1 ลูกค้าไม่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขของการประนอมหนี้ทำให้ไม่สามารถทำให้ไม่อาจประนอมหนี้ได้ เช่นเรื่อง อายุผู้กู้ เมื่อรวมกับจำนวนระยะเวลาขยาย แล้วเกินจำนวนปีที่กำหนด หรือเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องชำระดอกเบี้ยที่ค้ำชำระทั้งหมดก่อน จึงจะใช้มาตรการประนอมหนี้ได้ ใช้ใน

มาตรการขยายระยะเวลาและลดเงินงวด การชำระแต่ดอกเบี้ย การชำระต่ำกว่างวดปกติ และการลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ

4.8.1.2 ลูกค้าไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ และยังมีปัญหาเรื่องรายได้ไม่พอถึงแม้จะทำข้อตกลง ก็ไม่สามารถชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อชำระได้ก็ทำข้อตกลงจึงทำให้ทำข้อตกลงหลายๆ ครั้ง

4.8.1.3 การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ สูงกว่าความเป็นจริง และผู้กู้อาจมีการสร้างหนี้ภายหลังการกู้ทำให้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ หลักฐานของผู้กู้ประกอบการพิจารณา มีเจตนาทุจริต เป็นเหตุให้การวิเคราะห์ผิดพลาดไป

4.8.1.4 เมื่อครบข้อตกลงไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหลังครบกำหนดข้อตกลงประนอมหนี้ได้ เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ เมื่อครบข้อตกลงแล้วไม่สามารถชำระเงินงวดปกติได้ ซึ่งมักเกิดกับมาตรการพักชำระดอกเบี้ย ชำระต่ำกว่างวดปกติ และชำระแต่ดอกเบี้ย

4.8.2 ปัญหาการแก้ไขการค้างชำระ ด้านการดำเนินงานของธนาคาร

4.8.2.1 เรื่องการปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน การรับเรื่องแก้ไขข้อมูลที่อยู่ลูกค้าไม่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีระบบที่แน่ชัด ลูกค้าไม่ให้ความสนใจต่อการแจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ถ้าไม่เกิดปัญหาเรื่องเอกสาร จะไม่กระตือรือร้นในการแจ้งที่อยู่ใหม่

4.8.2.2 การหักเงินเดือนนำส่งของเงินกู้สวัสดิการ การแจ้งหน่วยงานบางหน่วยงานยังมีปัญหาเรื่องการส่งเอกสารซึ่งล่าช้า และความซับซ้อนของฝ่ายงานของหน่วยงานสวัสดิการซึ่งมีขนาดใหญ่

4.8.2.3 การปรับเงินงวดหรือดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ในแต่ละปี เมื่อผู้กู้เลือกใช้ดอกเบี้ยขั้นบันได ลูกค้าไม่มีความเข้าใจในการเปลี่ยนยอดชำระให้เพิ่มมากขึ้น พนักงานให้คำแนะนำยังไม่ทั่วถึง ผู้กู้บางรายที่ค้างชำระไม่ทราบถึงเรื่องการปรับเงินงวด

4.8.2.4 ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บางขั้นตอนใช้เวลานานเช่นขั้นตอนทางกฎหมาย การฟ้องร้อง การบังคับคดี ไม่เอื้ออำนวยต่อการแก้ไขการค้างชำระ เช่นกรณี ผู้กู้เสียชีวิต หรือมีปัญหาทางด้านกรรมสิทธิ์ (ภาคผนวก)

4.8.2.5 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในงานติดตามหนี้ มีจำนวนไม่เพียงพอ

4.9 แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ

จากการศึกษา พบว่าแนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระที่รวบรวมจากสาเหตุของการค้างชำระจากผู้กู้ และ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ ในการติดตามหนี้ แบ่งเป็น ในส่วนของการป้องกัน และ ในส่วนของการแก้ไขการค้างชำระ

4.9.1 แนวทางในการป้องกันการค้างชำระ

4.9.1.1 ให้ความรู้กับผู้กู้ ในเรื่องการเตรียมตัวก่อนการกู้ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ก่อนการกู้ การเตรียมการด้านการเงิน ศึกษาราคาลูกค้าประกันที่สอดคล้องกับรายได้ และประเภทที่อยู่อาศัย

4.9.1.2 มีเอกสารแนะนำในการปฏิบัติเมื่อมีการค้างชำระให้รู้ถึงกระบวนการทางกฎหมายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้คนทั่วไปทำความเข้าใจได้ไม่ยาก

4.9.1.3 การปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ติดต่อของลูกค้า ให้เป็นปัจจุบัน ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

4.9.1.4 กำหนดเงินงวดเป็นจำนวนเดียว ให้เข้าใจง่ายไม่ต้องมีการปรับขึ้นในแต่ละปี การใช้ดอกเบี้ยขั้นบันได ทำให้เกิดการค้างชำระขึ้น และเมื่อครบกำหนดดอกเบี้ยคงที่ เป็นดอกเบี้ยลอยตัว ทำ

4.9.1.5 การส่งเอกสารเรื่องการหักเงินเดือนนำส่ง เอกสารในการแจ้งหน่วยงานในการหักเงินเดือนนำส่ง ธนาคารฯ เป็นผู้จัดส่งแจ้งแก่หน่วยงาน ควรเพิ่มในส่วนของผู้ที่สามารถนำไปยื่นต่อหน่วยงานด้วยตนเอง ในการหักเงินเดือนนำส่ง

4.9.2 แนวทางในการแก้ไขการค้างชำระ

4.9.2.1 หากบริษัทเอกชนมารับงานในการติดตามหนี้ การใช้บริษัทติดตามหนี้ที่เป็นบริษัทเอกชน จะช่วยในด้านการติดต่อกับผู้กู้ที่ค้างชำระได้มากขึ้น

4.9.2.2 จัดทำโครงการแก้ไขการค้างชำระ ทั้งโครงการประชาสัมพันธ์ และโครงการประណหมนี้พิเศษ ตลอดจนโครงการแก้ไขหนี้ค้างอื่นๆ เช่น โครงการตลาดนัดซื้อขายบ้าน โครงการไอทรพย์ชำระหนี้ จัดสัปดาห์แก้ไขหนี้ค้าง มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อธนาคารและไม่เคยมีความรู้เรื่องการประណหมนี้

4.9.2.3 แก้ไขมาตรการการประណหมนี้ที่ให้ผู้กู้ประណหมนี้แล้วสามารถปฏิบัติได้ มาตรการประណหมนี้บางมาตรการไม่ยืดหยุ่น เงื่อนไขลูกค้าไม่สามารถทำได้ อย่างเช่น การขยายระยะเวลาการกู้และลดเงินงวด การชำระแต่ดอกเบี้ย การชำระต่ำกว่างวดปกติ และการลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ ผู้กู้ต้องชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมดก่อน ถึงจะสามารถทำข้อตกลงได้

4.9.2.4 การอบรมสร้างควมเข้าใจในผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาเพื่อให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ในการติดตามหนี้ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่ 3

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นประเด็น ได้แก่ (1) ความคิดเห็นต่อแนวทางป้องกันและ (2) ความคิดเห็นต่อการแก้ไขการค้างชำระ

4.10 วิเคราะห์ความคิดเห็นเรื่องแนวทางในการป้องกัน

4.10.1 ให้ความรู้กับผู้กู้ การเตรียมตัวก่อนการกู้ การเตรียมการด้านการเงิน

ความคิดเห็นผู้บริหาร เห็นว่าในปัจจุบัน ทางธนาคาร ได้มีการจัดทำเอกสาร ต่างๆ ในการแนะนำการกู้เงินแก่ประชาชนทั่วไป ถึงแม้ว่าไม่ได้เป็นคู่มือ เตรียมการก่อนการกู้เงิน การให้คำแนะนำในการกู้ เป็นหน้าที่ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการบริการสินเชื่อลูกค้าที่จะทำหน้าที่คอย ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่สนใจกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

4.10.2 มีเอกสารแนะนำหลังการกู้

ความคิดเห็นผู้บริหาร ในปัจจุบันทางธนาคารมีเอกสาร สัญญาการกู้ ที่ระบุเงื่อนไขการกู้ การปฏิบัติของ ผู้กู้ หลังการกู้ ซึ่งเป็นเอกสารทางกฎหมายที่ถือปฏิบัติ เหมือนกันทุกสถาบันการเงินที่ให้บริการ การให้สินเชื่อหรือการให้กู้ การให้คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการกู้ เป็นหน้าที่ของพนักงานที่ทำนิติกรรมสัญญา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขั้นสุดท้ายของการให้สินเชื่อ การจัดทำคู่มือควรมีการศึกษา ก่อน เรื่องหัวข้อ รายละเอียดต่างๆ ของ เงื่อนไขการกู้ ไม่ให้เกิดการสับสนกับสัญญาการกู้จริง อาจเป็นการแจ้งหัวข้อที่สำคัญที่ผู้กู้ควรรู้ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้กู้อย่างแท้จริง

4.10.3 การปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ติดต่อของลูกค้า

ความคิดเห็นผู้บริหาร ควรปรับปรุงขบวนการทำงานของธนาคาร ในการปรับปรุงข้อมูลลูกค้าทั้งในด้านการกระตุ้นให้ผู้กู้เอง เห็นความสำคัญของการแจ้งข้อมูลปัจจุบันของตนเอง เพิ่มความสะดวกในการแจ้งเปลี่ยนแปลง และขั้นตอนของการปรับปรุง ควรมีการประสานงานของฝ่ายงานต่างๆ ร่วมกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนที่ติดต่อกับผู้กู้โดยตรงควรมีส่วนในการรับข้อมูลให้มากที่สุด

4.10.4 กำหนดเงินงวด

ความคิดเห็นผู้บริหาร เป็นเรื่องของเงื่อนไขการตกลง ในการทำสัญญาเรื่องดอกเบี้ยแบบขั้นบันได เพื่อให้ผู้กู้ได้ประโยชน์ในการกู้เงิน ได้วงเงินที่สูงขึ้น ผู้กู้ควรศึกษาเรื่องการจ่ายเงินงวดตั้งแต่ขั้นตอนการกู้ พนักงานที่ปฏิบัติงานในการรับเรื่องควรแจ้งและอธิบายเพื่อให้ผู้กู้เข้าใจ และปฏิบัติตามได้

ในเบื้องต้น การกำหนดเพื่อให้เงินงวดเป็นจำนวนเดียวตลอดสัญญาการกู้ เป็นไปได้ยาก เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ย ของธนาคารมีการปรับขึ้นลง ไม่ได้คงที่ตลอดอายุสัญญา

4.10.5 การส่งเอกสารเรื่องการหักเงินเดือนของผู้กู้สวัสดิการ

ความคิดเห็นผู้บริหาร ควรปรับปรุงขบวนการทำงานในฝ่ายงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับทางธนาคาร เนื่องจากงานสวัสดิการเป็น การตกลงระหว่างหน่วยงานกับธนาคาร การแจ้งต้องเป็นเรื่องของธนาคารกับหน่วยงาน การแจ้งโดยผ่านตัวผู้กู้ เอกสารต้องเป็น คนละฉบับกันมีการกำหนดให้ชัดเจน เป็นหนังสือในส่วนของผู้กู้เพื่อยืนยันการหักเงินเดือนต่อหน่วยงานนำส่งให้ธนาคาร ไม่ได้ถือเป็นหนังสือที่ธนาคารแจ้งแก่หน่วยงาน เพื่อไม่ให้ผิดข้อตกลงสวัสดิการ

4.11 วิเคราะห์ความคิดเห็นเรื่องการแก้ไขการค้างชำระ

4.11.1 หาบริษัทเอกชนมารับงานในการติดตามหนี้

ความคิดเห็นผู้บริหาร ในส่วนของการใช้บริษัทเอกชนในการติดตามหนี้ สาขาในต่างจังหวัด ได้ใช้บริษัทเอกชน เนื่องจากจำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน สาขาในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล เคยใช้บริษัทเอกชน อันดับแรกเรื่องค่าใช้จ่ายเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับทางธนาคารฯ เมื่อเทียบกับผลการติดตามหนี้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ผลของการติดตามไม่ได้ต่างจากการให้พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติงาน เนื่องด้วยการจำกัดเรื่องอำนาจในการรับเรื่องการทำข้อตกลง ประenomหนี้ บริษัทเอกชน มีหน้าที่เพียงแค่ติดตาม ผู้กู้ที่ค้างชำระให้เข้ามาติดต่อกับทางธนาคารเท่านั้น และวิธีการติดตาม พนักงานของธนาคารฯ สามารถปฏิบัติได้ การตามที่หลักประกัน ไม่ได้ผล เนื่องจากในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑลผู้กู้ส่วนใหญ่ในตอนกลางวันไม่ได้อยู่ตามที่อยู่ที่ได้ติดต่อ อยู่ที่ทำงานซึ่งหากการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ การตามที่อยู่อื่นไม่ได้ผล การติดต่อสามารถทำได้โดยการส่งจดหมายตามปกติ หากธนาคารจะปรับปรุงเรื่องพนักงานติดตามหนี้ ในเขต กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล ควรใช้วิธีอื่นเช่น การให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามหนี้ประจำสาขา ทุกสาขา เหมือน สาขาต่างจังหวัด เป็นวิธีที่ดีกว่า

4.11.2 การจัดทำโครงการต่างๆ ในการแก้ไขหนี้ค้าง

ความคิดเห็นผู้บริหาร ทางธนาคารได้เคยมีโครงการต่างๆ ที่ผ่านมา จากผลการดำเนินงานไม่ ประสบผลสำเร็จ โครงการตลาดนัดที่อยู่อาศัย ผู้กู้ไม่ให้ความสนใจ ผู้สนใจมีจำนวนน้อย ในการเข้าร่วมโครงการ ในส่วนของโครงการ โอนทรัพย์สินชำระหนี้ พบปัญหาเรื่อง การโอนทรัพย์สินไม่ได้เป็นการแก้ไขปัญหาให้ผู้กู้ที่เดือดร้อนจริง ผู้กู้ส่วนหนึ่งที่โอนทรัพย์สินชำระหนี้ โอนเพื่อต้องการปลดภาระ การผ่อนชำระ ธนาคารฯ มีภาระค่าใช้จ่ายสูง ในการดูแลหลักประกัน การขายทรัพย์สินที่โอนชำระหนี้ ธนาคารขายได้ยาก ธนาคารจึงได้จัดตั้งฝ่ายบริหารทรัพย์สินขึ้นมา เพื่อมาจัดการบริหารทรัพย์สินของธนาคารที่ผู้

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์โดยรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นต่างๆดังนี้

ตาราง 4.21 สรุปประเด็นการวิเคราะห์

ลำดับที่	ประเด็นที่ศึกษา	ประเด็นที่สรุปได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล	แหล่งข้อมูล
1.	สาเหตุของการค้างชำระหนี้	สาเหตุจากตัวผู้กู้: ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการทำงาน ไม่มีการออม ไม่มีการวางแผนการซื้อบ้าน ปัญหาหนี้สินอื่นๆ ปัญหาผู้เพื่อคนอื่นหรือไม่ได้พักอาศัยเอง ปัญหาเรื่องสถานที่ในการติดต่อกับธนาคาร รอขาย เปลี่ยนตัวผู้กู้	กลุ่มที่ 1 ผู้กู้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 2 งวดขึ้นไป
		สาเหตุจากธนาคาร: ดอกเบี้ยสูง ติดต่อบริษัทไม่ได้ ไม่ได้รับเอกสารแจ้งหนี้จากธนาคาร ไม่มีสาขาธนาคารที่สะดวกจะจ่ายเงิน หน่วยงานหักเงินเดือนไม่ครบ ธนาคารไม่ได้อธิบายให้เข้าใจถึงวิธีการชำระ	
		สาเหตุจากตัวผู้กู้: ปัญหาทางเศรษฐกิจ หน่วยงานหักเงินเดือนไม่ครบ ไม่เข้าใจวิธีการชำระเงินรอขาย เปลี่ยนตัวผู้กู้ ผู้กู้เสียชีวิต	
		สาเหตุจากธนาคาร: ติดต่อบริษัทไม่ได้ เนื่องจากไปทำงานต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ	กลุ่มที่ 2 พนักงานติดตามหนี้สินของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2.	การป้องกันการค้างชำระหนี้	-ธนาคารต้องส่งเสริมให้ประชาชนเก็บออมรู้จักใช้เงินอย่างประหยัด -ควรมีการสอบถามความต้องการของลูกค้า -เน้นความสำคัญของการชำระหนี้ว่า หากไม่ชำระหนี้ บ้านต้องถูกขาย	กลุ่มที่ 2 พนักงานติดตามหนี้สินของธนาคารอาคารสงเคราะห์
		-จัดทำเอกสาร ต่างๆ ในการแนะนำการกู้เงินแก่	

		<p>ประชาชนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> -พนักงานที่ปฏิบัติงานในการบริการสินเชื่อคอยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่สนใจกู้เพื่อที่อยู่อาศัย -ตั้งหน่วยงาน หรือคณะทำงานเฉพาะเพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในเรื่องการกู้เงิน -จัดทำคู่มือคำแนะนำหลังการกู้ -ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานที่ติดต่อกับผู้กู้ 	<p>ผู้บริหารธนาคาร อาคารสงเคราะห์</p>
		<ul style="list-style-type: none"> -ควรมีการประชุมงานของฝ่ายงานต่างๆ ร่วมกัน -ธนาคารควรกำหนดเงินงวดให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้กู้ และเป็นประโยชน์ต่อธนาคารด้วย -ออกหนังสือให้ผู้กู้ถืออีกฉบับเพื่อแจ้งหน่วยงาน 	<p>กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารธนาคาร อาคารสงเคราะห์ (ต่อ)</p>
3.	การแก้ไข ปัญหาการ ค้างชำระหนี้	<p>ติดต่อธนาคาร ไม่ชำระ กู้ยืมหนี้ในระบบ ยืมญาติพี่น้อง ไม่ให้ธนาคารติดต่อได้</p>	<p>กลุ่มที่ 1 ผู้กู้ที่ค้างชำระตั้ง แต่ 2 งวดขึ้นไป</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - ลดเงินงวดและพักชำระดอกเบี้ย - สร้างความเข้าใจกับหน่วยงานของผู้กู้ในเรื่องการหักเงินเดือนนำส่ง - ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของการชำระเงิน และขั้นตอนการชำระเงิน - ปรับปรุงเรื่องการแจ้งการชำระเงินให้ชัดเจน - ติดต่อลูกค้าหรือประนอมหนี้กับลูกค้า - ติดต่อลูกค้าให้ชำระหนี้ที่สาขาที่ผู้กู้สะดวกและต้องแจ้งย้ายที่อยู่มาให้ทราบ - แนะนำให้ลูกค้ายื่นคำร้องต่อศาลหรือผู้สืบสกุลเพื่อติดต่อปิดบัญชีในกรณีผู้กู้เสียชีวิต - แนะนำให้ผู้กู้ร่วมที่ประสบปัญหาผู้กู้อีกฝ่ายเสียชีวิต เขียนคำร้องขอพักการผ่อนชำระภายใน 1 ปี 	<p>กลุ่มที่ 2 พนักงานติดตาม หนี้สินของ ธนาคารอาคาร สงเคราะห์</p>

		<ul style="list-style-type: none"> -ให้บริษัทเอกชนมารับงานในการติดตามหนี้ในบางสาขา -แนะนำมาตรการประนอมหนี้ที่เหมาะสมให้แก่ผู้กู้ -ควรมีการผ่อนผันบ้างเพื่อให้ผู้กู้สามารถปฏิบัติตามมาตรการประนอมหนี้ได้ -จัดการสัมมนาเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้ -จัดการอบรมเกี่ยวกับการติดตามหนี้ 	<p>กลุ่มที่ 3</p> <p>ผู้บริหารธนาคาร อาคารสงเคราะห์</p>
4.	<p>ความคิดเห็นต่อโครงการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการค้างชำระ</p>	<ul style="list-style-type: none"> -โครงการอินเทอร์เน็ตชำระหนี้ 2541- 2545: เป็นโครงการที่ดี แต่อาจเป็นภาระกับธนาคาร -ตลาดนัดซื้อขายบ้าน 2541- 2542: เป็นโครงการที่ดี แต่ควรกำหนดราคาขายตามความเป็นจริง -มาตรการประนอมหนี้ โครงการ ธอส. เพื่อคุณ GHB 4U 2545-2547 :เป็นโครงการที่ดี ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเข้มงวดในการซื้อบ้าน -มาตรการ GHB 2U 2547- ปัจจุบัน: เป็นโครงการที่ดี แต่ผู้กู้บางรายก็ยังไม่สามารถชำระหนี้ได้ ต้องมีมาตรการลดหนี้ให้ลูกหนี้มากขึ้น 	<p>กลุ่มที่ 2</p> <p>พนักงานติดตามหนี้สินของ ธนาคารอาคาร สงเคราะห์</p>
		<ul style="list-style-type: none"> -โครงการต่างๆ ที่ผ่านมาจากผลการดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จ -โครงการตลาดนัดที่อยู่อาศัย ผู้กู้ไม่ให้ความสนใจ ผู้สนใจมีจำนวนน้อย -โครงการ อินเทอร์เน็ตชำระหนี้อาจก่อให้เกิดภาระแก่ธนาคาร ที่ผ่านมากการจัดการหลักทรัพย์มีปัญหา 	<p>กลุ่มที่ 3</p> <p>ผู้บริหารธนาคาร อาคารสงเคราะห์</p>

จากตาราง 4.21 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในภาพรวมได้ดังนี้

(1) สาเหตุของการค้างชำระหนี้ เกิดจากทั้ง 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้กู้เอง ได้แก่ ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ปัญหาการทำงาน ไม่มีการออม ไม่มีการวางแผนการซื้อบ้าน ปัญหาหนี้สินอื่นๆ ปัญหาผู้เพื่อคนอื่นหรือไม่ได้พักอาศัยเอง ปัญหาเรื่องสถานที่ในการติดต่อกับธนาคาร รอขาย เปลี่ยนตัวผู้กู้ ในขณะที่ปัญหาที่เกิดจากธนาคารได้แก่ ดอกเบี้ยสูง ติดต่อบริการไม่ได้ ไม่ได้รับเอกสารแจ้งหนี้จากธนาคาร ไม่มีสาขาธนาคารที่สะดวกจะจ่ายเงิน หน่วยงานหักเงินเดือนไม่ครบ ติดต่อกู้ไม่ได้ เนื่องจากไปทำงานต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ ธนาคารไม่ได้อธิบายให้เข้าใจถึงวิธีการชำระ

(2) การป้องกันการค้างชำระ ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชนเก็บออมรู้จักใช้เงินอย่างประหยัด เน้นความสำคัญของการชำระหนี้ว่า หากไม่ชำระหนี้ บ้านต้องถูกขาย จัดทำเอกสารแนะนำการกู้เงินแก่ประชาชน พนักงานสินเชื่อให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่สนใจเพื่อที่อยู่อาศัย - ตั้งหน่วยงาน หรือคณะทำงานเฉพาะเพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในเรื่องการกู้เงิน จัดทำคู่มือคำแนะนำหลังการกู้ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานที่ติดต่อกับผู้กู้ ควรมีการประสานงานของฝ่ายงานต่างๆ ร่วมกัน กำหนดเงินงวดให้จ่ายต่อความเข้าใจของผู้กู้ ออกหนังสือหักเงินเดือนให้ผู้กู้ถืออีกฉบับเพื่อแจ้งหน่วยงาน

(3) การแก้ไขการชำระหนี้ ได้แก่ การลดเงินงวดและพักชำระดอกเบี้ย สร้างความเข้าใจกับหน่วยงานของผู้กู้ในเรื่องการหักเงินเดือนนำส่ง ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของการชำระเงิน และขั้นตอนการชำระเงิน ปรับปรุงเรื่องการแจ้งการชำระเงินให้ชัดเจน ติดต่อกู้ให้ชำระหนี้ที่สาขาที่ผู้กู้สะดวกและต้องแจ้งย้ายที่อยู่มาให้ทราบ แนะนำให้ทายาทของผู้กู้หรือผู้กู้ร่วมให้ทราบขั้นตอนในการปิดบัญชี หรือกู้ต่อเมื่อผู้กู้ฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตให้บริษัทเอกชนมารับงานในการติดตามหนี้ในบางสาขาแนะนำมาตรการประนอมหนี้ที่เหมาะสมให้แก่ผู้กู้ ควรมีการผ่อนผันบ้างเพื่อให้ผู้กู้สามารถปฏิบัติตามมาตรการประนอมหนี้ได้จัดการสัมมนา และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้

(4) ความคิดเห็นต่อโครงการป้องกัน และ แก้ไขการค้างชำระหนี้ โครงการที่ธนาคารเคยจัดขึ้นนับเป็นโครงการที่ดี แต่ผู้กู้ไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควรตัวอย่างเช่น โครงการตลาดนัดเพื่อที่อยู่อาศัย เสนอราคาที่อยู่สูงเกินจริง และ โครงการอินเทอร์เน็ตชำระหนี้ ก็อาจเป็นการสร้างภาระในการจัดการทรัพย์สินของธนาคารเป็นต้น