

การวิจัยเรื่อง แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้ที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงสาเหตุของการค้างชำระ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขหนี้ที่อยู่อาศัย ของธนาคารฯ และสามารถนำไป ปรับปรุงมาตรการต่างๆ ที่ธนาคารใช้ให้เหมาะสม มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ ลูกหนี้ที่มีการค้างชำระ สาขาบางใหญ่ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 จำนวน 264 ราย กลุ่มที่สอง คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้ สำนักงานใหญ่ กลุ่มที่ 3 คือผู้บริหารฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารหนี้ ฝ่ายกิจการสาขา กรุงเทพและปริมณฑล ฝ่ายบัญชีเงินกู้ ฝ่ายกฎหมาย โดยรวบรวมข้อมูล จากรายงานติดตามหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาบางใหญ่ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสามกลุ่ม

ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้ 1. สาเหตุของการค้างชำระ แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือในส่วนของผู้กู้ และในส่วนของการดำเนินการของธนาคาร ในส่วนของผู้กู้ เป็นปัญหาเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ เรื่องรายได้และค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน เรื่องหนี้สิน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดมีอัตราถึงร้อยละ 73.56 ของสาเหตุที่จากผู้กู้ ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาเรื่องสุขภาพ ส่วนปัญหาด้านการดำเนินการของธนาคารฯ เป็นปัญหาในส่วนของการให้บริการของพนักงาน การประเมินความสามารถในการกู้ การแนะนำเรื่องการชำระคืนหนี้เงินกู้ การรับเรื่องปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน และกระบวนการของธนาคารในการปรับอัตราดอกเบี้ย ปรับเงินงวด การส่งเรื่องหักเงินงวดลูกค้าสวัสดิการ 2. ปัญหาในการติดตามหนี้ค้างชำระ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้กู้ ผู้กู้ไม่ติดต่อธนาคารฯ เมื่อได้รับเอกสาร หรือการติดต่อจากพนักงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ ในด้านของธนาคาร พบปัญหาคือมาตรการในการใช้แก้ไขการค้างชำระของธนาคารยังมีข้อจำกัด ทำให้ผู้กู้ที่ค้างชำระไม่สามารถปฏิบัติได้ พนักงานในการติดตามหนี้มีจำนวนไม่เพียงพอ 3. แนวทางในการป้องกันการค้างชำระ คือ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการค้างชำระให้ดียิ่งขึ้น เช่น การรับชำระหนี้ การให้คำปรึกษาก่อนการกู้ มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติหลังการกู้อบรมเพิ่มความรู้ แก่พนักงานปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ศึกษาระบบเงินออมเพื่อที่อยู่อาศัย การประกันเงินกู้ที่อยู่อาศัยเพื่อนำมาใช้กับธนาคาร และ 4. แนวทางในการแก้ไขการค้างชำระ พิจารณาบริษัทเอกชนเข้ามารับงานติดตามหนี้ ส่วนมาตรการประណหนี้ ควรมีการศึกษาเพื่อนำมาปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวผู้กู้ และธนาคารฯ มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา เฉพาะลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรมีการศึกษาวិธีการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ ให้ได้ผลมากยิ่งขึ้น

Bank - Bangyai Branch, aims to study the causes of overdue loan payments in order to develop new methods for reducing and restructuring the non-performing housing loans of the bank and to improve the bank's related processes. The subjects are divided into 3 groups. The first is 264 debtors with overdue payments at Bangyai Branch as of June 30, 2007, the second is the bank employees dealing with debt collection in the Debt Management Section at the headquarters of the bank and the third is the 4 related bank sections: Debt Management Section, Bangkok and its Environs Branch Affairs Section, Loan Section and Legal Section. The data was collected from reports of debt collection of the Bangyai Branch and by interviewing the subjects.

The results are as follows: 1. The causes can be divided into 2 groups: the borrowers and the operations of the bank. In case of the borrowers, 73.56% said that they were not able to pay the debts because of their household income and expenses and other debts. Other problems included family problems and health problems. As for the operations of the bank, the problems included the services provided by the staff, the assessment of the borrowers' qualifications, advice on the payback of the loans, the updated information; and the bank's procedures in terms of the adjustment of interest rates, the adjustment of installment payments and the submission of the payback of welfare customers' installments. 2. The problems of debt collection can also be divided into 2 groups: the borrowers and the bank. As for the borrowers, they did not contact the bank when they received bank documents or when the bank employees contacted them. The borrowers lacked knowledge and understanding of financial matters and consequently they were not able to pay their debts. In terms of the bank, there are limitations in the measures for resolving the overdue payments. In addition, there were not enough employees to pursue these payments. 3. To prevent overdue payments, the operational procedures of debt collection should be improved in areas such as the receipt of installments, the advice given before applying for a loan, person to person advice on what to do after getting the loan, staff training in the related sections, and the studying of the savings for housing system and Mortgage Default Insurance. 4. To reduce overdue payment problems, a private company should be hired to collect the debts, and the restructuring of the debts should be improved to benefit both the borrowers and the bank.