

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์จากตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาทั้ง 9 ตัวแปร โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วกรณีศึกษา: ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิเคราะห์ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistics Package for Social Sciences) โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่ แบบจำลองโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์และสรุปผล โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทั่วไปของกลุ่มลูกหนี้ที่ทำการศึกษา พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่ขอกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้มีปัญหาการค้างชำระหนี้้นั้นมาจากสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ซ้ำยังมีลูกหนี้บางกลุ่มได้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เช่น นำเงินกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ หรือนำเงินกู้ไปใช้จ่ายภายในครอบครัว นำเงินกู้ไปชำระหนี้ในระบบ นำเงินกู้ไปเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นลูกหนี้ไม่อาจคาดเดาได้ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของลูกหนี้ลดลงอย่างแน่นอน ดังนั้นจึงเกิดปัญหาลายเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาค้างชำระ อีกทั้งยังมีลูกหนี้อีกกลุ่มที่ต้องการรักษาสถานภาพทางการเงิน(เครดิต)ของตนไว้ โดยดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ร่วมกับธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ในการชะลอการดำเนินคดีจากธนาคารเท่านั้น ทำให้ลูกหนี้ไม่แจ้งถึงปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง ดังนั้นวิธีแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่ธนาคารนำมาใช้จึงแก้ไขปัญหาลูกหนี้ได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น และในส่วนของพนักงานธนาคารผู้ทำหน้าที่ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ได้รับการจัดสรรมาปฏิบัติหน้าที่ ยังขาดประสบการณ์ในการพิจารณาวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ ส่งผลให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในช่วงแรกของลูกหนี้แต่ละรายไม่มีคุณภาพ เกิดการหมุนเวียนกลับมาเป็นหนี้ที่มีปัญหาการ

ค้างชำระหนี้อีกครั้ง ดังนั้นเมื่อลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวประสบปัญหาทางการเงิน หรือไม่สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้ ธนาคารก็ต้องยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นให้กับลูกหนี้ ทั้งนี้วิธีการหรือขั้นตอนต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้นโยบายที่ธนาคารนครหลวงไทยกำหนด และไม่ขัดแย้งกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

ผลการศึกษาด้านปัจจัยต่างๆที่นำมาศึกษาของลูกหนี้ ด้วยแบบจำลองโลจิส เพื่อศึกษาถึงการประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวแปรอิสระ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดลูกหนี้ค้างชำระหนี้หลังได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งจะทำให้ตัวแปรตามเป็นเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นเพียง 2 อย่างคือ เกิดปัญหาการค้างชำระ และไม่เกิดปัญหาการค้างชำระ จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว กับการเกิดปัญหานี้ค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว ด้วยแบบจำลองโลจิส โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระอย่างมีนัยสำคัญมี 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ (Gender) โดยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง, 2) อายุ (Age) ซึ่งมีอายุ อยู่ระหว่าง 31-40 ปี, 3) อาชีพ (Occ) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด และ 4) ค่างวดที่ต้องชำระในแต่ละเดือน (Payment) โดยกลุ่มลูกหนี้จะมีค่างวดการผ่อนชำระ น้อยกว่า 10,000 บาท นอกจากนี้ตัวแปร รายได้, ค่าใช้จ่าย, วงเงินอนุมัติ, ระยะเวลากู้, ภาระหนี้คงค้าง จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อการเกิดปัญหานี้ค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้แต่อย่างใด ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะสามารถตอบได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อการเกิดปัญหาการค้างชำระ ทั้งนี้จากการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง โดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 64.4 ซึ่งก็หมายความว่าแบบจำลองดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือหรือความแม่นยำอยู่ที่ร้อยละ 64.4 นั่นเอง

จากวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือวิธีการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระที่ธนาคารนครหลวงไทยนิยมนำมาใช้มากที่สุด มีด้วยกัน 3 วิธี คือ ลดเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับโดยคิดเป็นร้อยละ 70-80, การลดอัตราดอกเบี้ยในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ คิดเป็นร้อยละ 60-80 และการขยายระยะเวลาชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 70-80 โดยทั้ง 3 วิธีนี้จะเป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่ง 3 วิธีดังกล่าวข้างต้น ไม่เฉพาะธนาคารนครหลวงไทยเท่านั้นที่นิยมมาใช้เพื่อแก้ไข

ปัญหานี้ค้างชำระที่เกิดขึ้น แต่ธนาคารพาณิชย์โดยส่วนใหญ่ก็นิยมนำวิธีการดังกล่าวมาใช้เช่นเดียวกัน¹

5.2 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ จะพิจารณาจากปัจจัยภายในที่สามารถควบคุมได้เป็นหลัก ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกหนี้ และเจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่แก้ไขและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แต่ทั้งนี้เนื่องจากในการศึกษาในครั้งนี้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ธนาคารซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่อาจเป็นสาเหตุ ที่ทำให้ลูกหนี้ที่เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไปแล้ว กลับมาเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อีกครั้ง และเนื่องจากธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ดังนั้นการวิเคราะห์ในส่วนดังกล่าวจึงกระทำได้ยาก เพราะโดยส่วนใหญ่จะเกิดจาก ระเบียบวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไขหนี้ นโยบายของธนาคารที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น ซึ่งที่กล่าวมาล้วนเป็นการอธิบายในเชิงพรรณนา ไม่สามารถวัดออกมาเป็นค่าได้ ดังนั้นในการศึกษานี้ จึงมุ่งประเด็นหรือให้ความสำคัญส่วนใหญ่ไปที่ปัจจัยภายในซึ่งเกี่ยวกับลูกหนี้เป็นสำคัญ ทั้งนี้ในส่วนของปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้จะพิจารณาเป็นส่วนประกอบตามความจำเป็น

เนื่องจากข้อมูลบางส่วนถือว่าเป็นความลับของทางธนาคาร ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจได้ และไม่สามารถเปิดเผยรายชื่อผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ จึงไม่สามารถได้ข้อมูลเชิงลึกมากไปกว่านี้ได้ ซึ่งมีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลของลูกค้ามีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน ดังนั้นจึงไม่สามารถนำเสนอหรือการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจเกี่ยวกับลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้นได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เท่านั้น ซึ่งไม่รวมถึงลูกหนี้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่, สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง, สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม, ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ฯลฯ ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้

¹ ที่มา:รายงานประจำปี 2543 ธนาคารแห่งประเทศไทย 2543,สายปรับปรุงโครงสร้างหนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย

นี้ จึงสามารถอธิบายได้เฉพาะความน่าจะเป็นของการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไปแล้วเท่านั้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ดังนั้นผลการศึกษาก็สามารถสะท้อนพฤติกรรมของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วกรณีศึกษา: ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ถึงแม้การศึกษาดังกล่าวจะมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่ ก็ตาม แต่ถึงกระนั้นก็ยังมีความประเด็นที่ธนาคารนครหลวงไทยควรนำไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการแก้ไข และป้องกันการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยค่างวดที่ต้องชำระในแต่ละเดือน (Payment) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีการกำหนดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละเดือนสูงเกินไปเมื่อเทียบกับรายได้ที่ลูกหนี้ได้รับ ดังนั้น เพื่อป้องกันการเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระอีกครั้ง ธนาคาร ควรพิจารณาถึงความสามารถหรือศักยภาพในการผ่อนชำระของลูกหนี้ให้มากยิ่งขึ้น ควรพิจารณาถึงศักยภาพของลูกหนี้ในระยะยาวด้วย

2. วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้นั้น บางวิธีไม่ควรนำมาใช้กับลูกหนี้บางราย เช่น ลูกหนี้ที่ขาดสภาพคล่องทางการเงินมากๆ หรือ ศักยภาพทางการเงินไม่มีแล้ว การพิจารณาลดงวดผ่อนชำระให้น้อยลงนั้น ถือว่าเป็นวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารนิยมนำมาใช้ แต่การแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มลูกหนี้ดังกล่าว จะเป็นการแก้ไขปัญหาได้เพียงชั่วคราวชั่วคราวเท่านั้น ไม่อาจแก้ไขปัญหาในระยะยาวได้ ดังนั้นธนาคาร ควรพิจารณาถึงสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้ลูกหนี้เกิดปัญหาการค้างชำระ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

3. หลังจากที่ได้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้ายแล้ว ธนาคารควรมีกระบวนการในการติดตามและทวงถามการชำระหนี้คืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันการกลับมาเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ครั้งนั่นเอง

ดังนั้นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เมื่อได้คัดเลือกลูกหนี้ที่มีศักยภาพพอที่จะปรับโครงสร้างหนี้ได้แล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับชั้นของธนาคาร จำเป็นจะต้องศึกษา ติดตามและวิเคราะห์ลูกหนี้แต่ละรายเพื่อหาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมที่สุด หรือเกิดผลเสียน้อยที่สุด