

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ
สมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**พฤติกรรมการแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
กรณีศึกษา ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคเหนือ**

โดย

นางสาวพรรณสุภา ศรีประสิทธิ์

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา / คณะ

ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ
ของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย 2) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขหนี้ค้างชำระ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ ร่วมกับการ
สังเกตพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้ และจากแฟ้มรายตัวของลูกค้าหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยที่มี
ปัญหาหนี้ค้างชำระมากกว่า 90 วัน ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต
จังหวัดภาคเหนือ โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์รุ่น 9.01 และประเมินผลออกมาในรูปร้อยละ ,ความถี่ และการทดสอบสมมุติฐานใช้
ค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับผลการวิจัยพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้ของลูกค้า
หนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในด้านการติดต่อธนาคาร
หากไม่สามารถชำระค้างวดตามปกติได้ คือ ระดับการศึกษา ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมใน
การเลือกใช้นโยบายในการแก้ไขหนี้แบบมีเงื่อนไขของธนาคารไม่พบจากการวิจัย ปัจจัยที่ไม่
เป็นอิสระต่อการให้ความร่วมมือในการสอบถามข้อมูลในการติดตามหนี้ คือ ระดับการศึกษา
ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการชำระหนี้ปัจจุบัน คือ ระดับการศึกษา ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระ
ต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อธนาคารใช้มาตรการด้านกฎหมาย คือ รายได้ของลูกค้า ปัจจัยที่
ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อถูกพิพากษาแล้ว คือ รายได้ของลูกค้า

ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขข้อตกลงกับธนาคาร จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในด้านการติดต่อธนาคารหากไม่สามารถชำระค่างวดตาม, ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้แนวทางในการแก้ไขหนี้แบบมีเงื่อนไขของธนาคารไม่พบจากการวิจัย ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อการให้ความร่วมมือในการสอบถามข้อมูลในการติดตามหนี้ คือ ระยะเวลาในการผ่อนเงินกู้ ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการชำระหนี้ปัจจุบันไม่พบจากการวิจัย ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อธนาคารใช้มาตรการด้านกฎหมาย คือ วัตถุประสงค์ในการกู้ ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อถูกพิพากษาแล้ว คือ อัตราส่วนเงินกู้ต่อราคาประเมิน และวัตถุประสงค์ในการกู้

ปัจจัยในการติดตามหนี้/พัฒนาหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในด้านการติดต่อธนาคารหากไม่สามารถชำระค่างวดตามปกติได้ คือการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน, จำนวนวันที่ค้างชำระ การใช้มาตรการเร่งรัดหนี้สิน ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้แนวทางในการแก้ไขหนี้แบบมีเงื่อนไขของใจ คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน, จำนวนวันที่ค้างชำระ การใช้มาตรการในการเร่งรัดหนี้สิน ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อการให้ความร่วมมือในการสอบถามข้อมูลในการติดตามหนี้ คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน, จำนวนวันที่ค้างชำระ การใช้มาตรการในการเร่งรัดหนี้สิน ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการชำระหนี้ปัจจุบัน คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน, จำนวนวันที่ค้างชำระ การใช้มาตรการในการเร่งรัดหนี้สิน ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อธนาคารใช้มาตรการด้านกฎหมายไม่พบในการวิจัย ปัจจัยที่ไม่เป็นอิสระต่อพฤติกรรมในการแก้ไขหนี้เมื่อถูกพิพากษาแล้ว ไม่พบจากการวิจัย

แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ในการพิจารณาปัจจัยในด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ควรมีการพิจารณาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ในการให้สินเชื่อนั้นควรมีการพิจารณาตามเงื่อนไขของธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่าในด้านที่ศึกษาในด้านของ อายุ ส่วนใหญ่ลูกหนี้ มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เริ่มลงหลักปักฐาน อาจจะถูกผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่ผ่านมา ในด้านของระดับการศึกษาส่วนใหญ่ลูกหนี้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นได้ว่า ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีสามารถมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน แต่ก็มีภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพ, สังคมสูงตามมาด้วย ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 10,001.00-30,000.00 บาท จากสภาวะเศรษฐกิจที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกหนี้ทำให้มีรายได้ลดลง และส่งผลถึงการค้างชำระค่างวด

ในด้านนโยบายหรือปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขข้อตกลงกับธนาคาร วัตถุประสงค์ในการกู้ ควรมีการตรวจสอบหลักประกัน โดยเจ้าหน้าที่ประเมินหลักประกันโดย พิจารณาถึงสภาพคล่อง,

การถือครองกรรมสิทธิ์ ภาระหนี้อื่นๆ โดยการตรวจสอบเอกสารสิทธิ ตรวจสอบราคาซื้อขายปัจจัย ตรวจสอบทำเลที่ตั้งใกล้เคียง สำหรับอัตราส่วนเงินกู้ต่อราคาประเมินหลักประกัน หากจำนวน เปอร์เซ็นต์ยิ่งมาก อัตราความเสี่ยงยิ่งมาก เนื่องจากหากมีภาระหนี้สะสมมากขึ้นเรื่อยๆ หลักประกัน ก็จะไม่คุ้มภาระหนี้ มีความเสี่ยงต่อการจัดชั้นสินเชื่อ หากไม่มีการแก้ไขหนี้โดยเร็ว สำหรับระยะเวลาการผ่อนชำระ หากจำนวนน้อยปี แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ หากมีปัญหาในการผ่อนชำระ ลูกหนี้สามารถขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระ และลดค่างวดลงได้ ส่วนการค้ำประกันอื่นนอกเหนือจากการจำนองหลักประกัน การมีผู้กู้ร่วม และการค้ำประกันอื่น นอกเหนือจากการจำนองหลักประกันเป็นการลดความเสี่ยงในการมีปัญหาในการผ่อนชำระหนี้ใน อนาคต

นโยบายในการจัดเก็บหนี้/พัฒนาหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย, ธนาคารควรมีวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดในการผ่อนผันหนี้และประนอมหนี้เพื่อไม่ให้มีปัญหาในการค้างชำระมากยิ่งขึ้น โดยต้องดำเนินแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระอย่างรวดเร็ว จัดลำดับของปัญหา วิเคราะห์สาเหตุพร้อม วางแนวทางแก้ไขหนี้ให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่จะช่วยเหลือลูกหนี้ เพื่อสามารถชำระหนี้คืน ธนาคารได้ ไม่ว่าลูกหนี้จะอยู่ในขั้นตอนใด สามารถขอผ่อนผันและประนอมหนี้กับทางธนาคารได้ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในเรื่องของธนาคาร สร้างความความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และเจ้าหน้าที่ธนาคารควรเป็นที่ปรึกษาที่ดีกับลูกหนี้ มีทักษะและจิตวิทยาในการเจรจากับลูกหนี้

ด้านลูกหนี้ หากมีปัญหาในการค้างชำระหนี้ลูกหนี้ควรติดต่อธนาคารหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงปัญหาสาเหตุ และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขร่วมกับธนาคารฯ ซึ่งแต่ละ สถาบันการเงินมีแนวทางออกมาเพื่อแก้ไขประนอมหนี้ด้วยกันหลายวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายและ เงื่อนไขของลูกหนี้แต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน ลูกหนี้ควรติดต่อธนาคารเพื่อเจรจาต่อรองในการแก้ไข หนี้ เพราะการเจรจานั้นเป็นกระบวนการระหว่างกลุ่มคน คือ เจ้าหน้าที่และลูกหนี้ ซึ่งต่างก็มีผลประโยชน์ร่วมกันและขัดแย้งกันในตัว ซึ่งข้อเสนอของแต่ละฝ่ายเพื่อหาข้อยุติที่แน่นอน และเป็นที่ ยอมรับซึ่งกันและกัน เพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดให้แก่ทั้งสองฝ่าย นำไปสู่ความพอใจทั้งสองฝ่าย และสามารถปฏิบัติได้ตามข้อตกลงในเวลาที่เหมาะสม ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผลซึ่งเป็นไปได้

แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้ง สถาบันการเงินและลูกหนี้ โดยลูกหนี้ทราบและเข้าใจในเรื่องของการประนอมหนี้และเข้ามาเจรจาร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร ในด้านของธนาคารก็สามารถลดปัญหานี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ส่งผล ทำให้สภาวะเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น