

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 C's และ นโยบาย 5 P's เป็นแนวทางในการศึกษา อาทิเช่น ในส่วนของ CHARACTER นำปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ อายุงาน ขนาดของครอบครัว มาทำการศึกษา , ในส่วนของ CAPITAL ที่ใช้วัดความสามารถในการชำระหนี้ นำปัจจัยทางด้าน รายได้ รายจ่าย ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ นำมาทำการศึกษา , และในส่วนของ COLLATERAL นำปัจจัยทางด้านราคาประเมินหลักประกัน มาทำการศึกษา , ในส่วนของ PAYMENT นำปัจจัยในการผ่อนชำระมาทำการศึกษา , ในส่วนของ PURPOSE นำปัจจัยเกี่ยวกับวงเงินกู้ มาทำการศึกษา

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับ มูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ซึ่งจะประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ที่ไม่สามารถควบคุมได้ , ปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นปัญหภายในธนาคารเอง และปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้เอง โดยจากการศึกษาจะพบว่า ลูกค้ำเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ และ รัฐวิสาหกิจ มีโอกาสที่จะเกิดการค้างชำระหนี้ น้อยกว่า อาชีพพนักงานบริษัท ที่มีโอกาสค้างชำระหนี้มากกว่า ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์ถึงความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ซึ่ง อาชีพพนักงานบริษัท มีแนวโน้มในการถูกเลิกจ้าง หรือให้ออกจากงาน มากกว่า อาชีพ ข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ

5.1 สรุปผลการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยจำแนกตามการชำระหนี้คืนได้และการค้างชำระหนี้ โดยวิธี Chi-square เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ผลการทดสอบตัวแปรอิสระ ทั้ง 15 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนบุคคลที่อุปการะ การศึกษา อาชีพ อายุงาน รายได้ รายจ่าย จำนวนขนาดของครอบครัว วงเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระคงเหลือ ยอดหนี้คงเหลือ ภาระหนี้กับเจ้าหนี้อื่นๆ การผ่อนชำระ ราคาประเมินหลักประกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัว มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ หรือทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เพศ อายุ การศึกษา จำนวนขนาดของครอบครัว วงเงินกู้ ที่ไม่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการทดสอบ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในทัศนคติของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยการเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ โดยแบ่งสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค เป็น 3 ประเภท คือ สาเหตุจากตัวผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร และสาเหตุจากภายนอก ดังต่อไปนี้

สาเหตุจากผู้กู้ สรุปได้ว่า ลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจาก มีหนี้สินภายนอกมาก อันดับ 2 คือ ประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มขึ้น อันดับ 3 คือ การคาดคะเนรายได้ในอนาคตที่คาดการณ์ไว้สูงเกินไป เช่น คาดการณ์ว่าเงินเดือนจะเพิ่มขึ้น 10% แต่แท้จริงแล้วอาจไม่เพิ่ม ทำให้การวางแผนการเงินอนาคตมีความผิดพลาด

สาเหตุจากธนาคาร สรุปได้ว่า ลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ปัญหาในเรื่องการผ่อนชำระมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นเกินไป อันดับ 2 คือ ปัญหากระบวนการติดตามและควบคุมของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ อันดับ 3 คือ ปัญหาการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่สูงขึ้น

สาเหตุจากภายนอก สรุปได้ว่า ลูกค้ำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ประสบปัญหาถูกเลิกจ้าง ทำให้รายได้ลดลง

อันดับ 2 คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง อันดับ 3 คือ ค่านิยมและเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่น หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ผู้บริโภคมีค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปผลการทดสอบ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค่านายหน้าในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยการเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค่านายหน้า โดยแบ่งสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค เป็น 3 ประเภท คือ สาเหตุจากผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร และสาเหตุจากภายนอก ดังต่อไปนี้

สาเหตุจากผู้กู้ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจาก มีหนี้สินภายนอกมาก อันดับ 2 คือ ประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มขึ้น อันดับ 3 คือ การคาดคะเนรายได้ในอนาคตที่คาดการณ์ไว้สูงเกินไป เช่น คาดการณ์ว่าเงินเดือนจะเพิ่มขึ้น 10% แต่แท้จริงแล้วอาจไม่เพิ่ม ทำให้การวางแผนการเงินอนาคตมีความผิดพลาด

สาเหตุจากธนาคาร สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ปัญหาในเรื่องการผ่อนชำระมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นเกินไป อันดับ 2 คือ ปัญหากระบวนการติดตามและควบคุมของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ อันดับ 3 คือ ปัญหาการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่สูงขึ้น

สาเหตุจากภายนอก สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ ประสบปัญหาถูกเลิกจ้าง ทำให้รายได้ลดลง อันดับ 2 คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง อันดับ 3 คือ ค่านิยมและเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่น หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ผู้บริโภคมีค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค่านายหน้าสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค่านายหน้าสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าสินเชื่อ

เพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ ทั้ง 10 ปัจจัย คือ จำนวนบุคคลที่อุปการะ อาชีพ อายุงาน รายได้ รายจ่าย ระยะเวลาผ่อนชำระคงเหลือ ยอดหนี้ คงเหลือ ภาระหนี้กับเจ้าหนี้อื่นๆ การผ่อนชำระ ราคาประเมินหลักประกัน ซึ่งตัวแปรที่กล่าวมานี้ ยังอาจไม่ครอบคลุมการพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น การพิจารณาการให้สินเชื่อควร จะต้องพิจารณาประเด็นที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการชำระหนี้ หรือความตั้งใจในการชำระหนี้ให้เพิ่มมากขึ้น

2) จากปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการประสบปัญหาทางการเงิน เนื่องจากมีหนี้สินภายนอกมาก มีการผ่อนชำระที่มากเกินไป เนื่องจากมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้น และมีสาเหตุจากปัญหาที่เกิดจากภายนอก ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นการเกิดปัญหาขึ้นหลังจากที่ธนาคาร ได้ปล่อยสินเชื่อให้ไปเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น กระบวนการทางด้านนโยบายที่สำคัญของธนาคาร ก็คือ การติดตามดูแล ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้ทราบสถานะการหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีแนวโน้มจะเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยหากได้รับทราบข้อมูลที่รวดเร็ว การแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ก็สามารถกระทำได้โดยรวดเร็ว

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ นั้น ยังมีอีกหลายปัจจัยนอกเหนือจากปัจจัยที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป เช่น นโยบายของธนาคารในการปล่อยสินเชื่อโดยคำนึงถึงเป้าหมายมากกว่าคุณภาพ ทำให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ หรือ เกิดจากความผิดพลาดที่เกิดจากพนักงานธนาคารเอง เช่น เกิดความเกรงใจ ลูกค้า, ญาติ, เพื่อนฝูง, ไม่พิจารณาสินเชื่อด้วยตัวเอง, ไม่มีความรู้ในเรื่องสินเชื่ออย่างเพียงพอ, ทุจริต, มีประโยชน์แอบแฝง