

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและระเบียบวิธีการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ดำเนินการให้สินเชื่อกับประชาชนที่ต้องการจะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยได้รับผลตอบแทนคือ ดอกเบี้ย ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของธนาคารฯ ทั้งนี้หากหนี้ค้างมีปริมาณสูงขึ้น จะมีผลกระทบกับจำนวนเงินหมุนเวียนที่จะนำกลับมาขยายสินเชื่อให้กับลูกหนี้รายต่อไป นอกจากนี้หากมีหนี้ที่ด้อยคุณภาพมากๆ จะส่งผลให้ธนาคารฯขาดสภาพคล่อง มีหนี้สูญเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ดังนั้นธนาคารฯจึงจำเป็นต้องพิจารณาลูกหนี้แต่ละรายอย่างรอบคอบ และจะต้องทราบถึงรายละเอียดและข้อเท็จจริงต่างๆ เช่น อุปสงค์ และอุปทานของตลาดในขณะนั้น

หลักในการให้สินเชื่อและแนวทางในการพิจารณาลูกหนี้ เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จะนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงฐานะทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ สภาพหลักประกัน สมรรถภาพในการดำเนินงานเพื่อประกอบการตัดสินใจให้กู้ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาของ (วเรศ อุปปาดิก; 2541)

2.1.1 หลักการพิจารณาสินเชื่อ

ก. คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) หมายถึงคุณสมบัติของผู้ขอกู้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการ เพื่อดูความตั้งใจการชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด ประเด็นที่จะพิจารณาคือ อุปนิสัยใจคอ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในการชำระหนี้ในอดีต ธุรกิจ ครอบครัว การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในสังคม และลักษณะการดำรงชีพเป็นอย่างไร

ตารางที่ 5 หลักการพิจารณาให้เครดิต 5C's คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์

	ความเสี่ยง	การป้องกันความเสี่ยง
1. อายุ 20-34 ปี	เป็นช่วงอายุที่เริ่มทำงาน ยังขาดประสบการณ์ หน้าที่การงาน รายได้ และเงินออม ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ	อาจจะต้องจัดหาผู้กู้ร่วมที่มีคุณวุฒิ วิทยวุฒิ และมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้กู้ร่วม

<p>35-45 ปี</p> <p>46 ปีขึ้นไป</p>	<p>เป็นช่วงอายุที่ลงหลักปักฐาน แต่อาจประสบความล้มเหลวในการลงทุน จะมีปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกาย</p>	<p>พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ</p> <p>พิจารณาดำเนินงานที่การงานและผลประโยชน์ในธุรกิจระยะเวลาที่หรือหาผู้ร่วม</p>
<p>2. สถานภาพ</p> <p>โสด</p> <p>หย่า</p> <p>หม้าย</p> <p>สมรส</p>	<p>ยังไม่มีภาวะทางด้านครอบครัว การตัดสินใจขาดความระมัดระวัง แสดงถึงความล้มเหลวในการใช้ชีวิตคู่ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรับผิดชอบ สำหรับผู้ที่หย่าแล้วมีบุตรจะมีความรับผิดชอบสูงกว่า</p> <p>รายได้รวมของครอบครัวลดลง หากมีบุตรจะมีความรับผิดชอบสูง</p> <p>ความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูง โดยเฉพาะผู้มีบุตร แต่การค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มขึ้นเช่นกัน</p>	<p>พิจารณาดำเนินงานที่และอายุการทำงาน</p> <p>พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ</p> <p>พิจารณารายได้และค่าใช้จ่ายของครอบครัว</p> <p>พิจารณารายได้และค่าใช้จ่ายของครอบครัว</p>
<p>3. การศึกษา</p> <p>ปริญญาตรีขึ้นไป</p> <p>สายอาชีพ (ต่ำกว่าปริญญาตรี)</p> <p>สายสามัญ (ต่ำกว่าปริญญาตรี)</p>	<p>มีความทะเยอทะยานในการยกฐานะของตน การค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูง มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p> <p>มีความรู้เฉพาะพื้นฐาน โอกาสในการก้าวหน้าต่ำ</p>	<p>พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ</p> <p>พิจารณาอายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และความมั่นคงของที่ทำงาน</p> <p>พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ</p>
<p>4 ความเชื่อถือใน</p> <p>วงสังคมและ</p> <p>ธุรกิจ</p> <p>ชื่อเสียงในวงการ</p> <p>เมือง</p>	<p>ผลการดำเนินธุรกิจ</p> <p>ความไม่แน่นอนในตำแหน่งหน้าที่</p>	<p>ตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ</p> <p>พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ</p> <p>และกำหนดระยะเวลาให้สั้น</p>

ชื่อเสียงในวงการ บันเทิง	ความสามารถในการหารายได้ อาจมีการ เปลี่ยนแปลงเมื่อหมดความนิยม	พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ และกำหนดระยะเวลาให้สั้น
5. การให้ความ ร่วมมือในการให้ ข้อมูลพูดได้ตอบ ตามความจริง ปกปิดข้อมูล ให้ข้อมูลไม่ตรง กับความเป็นจริง	อาจมีข้อมูลบางอย่างที่ทำให้ธนาคารเกิด ความเสียหาย ลูกค้าขาดความจริงใจ	ค้นหาความจริงจากเอกสาร ประกอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หมายถึงผู้กู้จะสามารถทำรายได้จากการประกอบธุรกิจหรือการประกอบอาชีพแต่ละครั้งมาชำระคืนเงินกู้ได้ (Ability to pay) ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด ได้แก่

- รายได้ ถ้าหากลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงกำหนดและเงื่อนไข ในกรณีที่ผู้กู้เพื่อทำธุรกิจ การพิจารณาปัจจัยนี้จะดูจากรายได้จากการขายสินค้า คุณภาพสินค้า ฐานะการแข่งขันในตลาด ต้นทุนการผลิต ความสัมพันธ์ของผู้กู้กับผู้ซื้อสินค้า และผู้ขายวัตถุดิบ หรือถ้าเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลก็จะดูถึงรายได้ของผู้กู้ ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และรายได้พิเศษอื่นๆ

- รายจ่าย ลูกหนี้มีภาระที่จะต้องใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ถ้ามีรายได้มากและรายจ่ายมากอย่างดีก็สามารถชำระหนี้ที่มีอยู่ได้เท่านั้น ถ้ามีหนี้เพิ่มมากขึ้นอาจจะเกิดปัญหาในการจ่ายเงินได้ สินเชื่อส่วนที่เพิ่มนั้นอาจจะมีความเสี่ยงสูงขึ้น และอาจจะดึงให้หนี้ที่มีอยู่เดิมมีความเสี่ยงสูงขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าลูกหนี้มีรายได้สูงและมีภาระรายจ่ายพอประมาณจะมีฐานะทางการเงินดีกว่าลูกหนี้ที่รายได้มากแต่รายจ่ายก็มากด้วย

- ระยะเวลา เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยในการพิจารณา Capacity ลูกหนี้บางรายไม่อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้เวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่ถ้าหากให้เวลานานขึ้นอาจจะชำระได้โดยไม่มีปัญหา

ตารางที่ 6 หลักการพิจารณาให้เครดิต 5 C's ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

	ความเสี่ยง	การป้องกันความเสี่ยง
<p>1. รายได้ ประจำ</p> <p>พิเศษ (ตามแจ้ง)</p>	<p>ไปรับรองเงินเดือนอาจจะไม่สามารถ แสดงถึงรายได้สุทธิของผู้กู้ (ผู้กู้ อาจ จะมีภาระเงินกู้</p> <p>สวัสดิการสงเคราะห์, เงินกู้ภายนอก อื่น ๆ) รายได้จะไม่แน่นอน และ ไม่ สามารถตรวจสอบรายได้ที่แท้จริงได้</p>	<p>พิจารณาจาก SLIP เงินเดือน ผลการเดินบัญชี กรณีเงิน เดือนผ่านธนาคาร หนังสือรับ รองการหักภาษี</p> <p>พิจารณาจากผลการเดินบัญชี คู่มือสารเกี่ยวกับงานพิเศษ นั้น พิจารณาจากฐานะทรัพย์สิน</p>
<p>2. อายุงาน มาก (5 ปีขึ้นไป)</p> <p>ปานกลาง (3-4 ปี)</p> <p>น้อย (ต่ำกว่า 2 ปี)</p>	<p>โอกาสในการลาออกจากงานหรือ เปลี่ยนงานน้อย มีความมั่นคง</p> <p>โอกาสในการลาออกมีปานกลาง มั่นคงพอควร</p> <p>ประสบการณ์หรือโอกาสในการลา ออกจากงาน หรือเปลี่ยนงานมาก ไม่ มั่นคง</p>	<p>พิจารณาดำแหน่งหน้าที่การ งาน และ โอกาสในการก้าว หน้า</p>
<p>3 อาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท พ่อค้า/เจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ</p>	<p>เงินเดือนไม่สูง</p> <p>โอกาสในการลาออกหรือ โยกย้าย หน้าที่ขึ้นกับความมั่นคงของบริษัท</p> <p>ธุรกิจอาจล้มเหลว</p> <p>ไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ</p>	<p>พิจารณาดำแหน่งหน้าที่การงาน อายุงานและผลการเดินบัญชี ประกอบ</p>

ก. เงินทุนที่นำมาลงทุน (Capital) หมายถึงการวิเคราะห์ถึงฐานะทางการเงินของลูกค้า โดยพิจารณาจากงบดุล หนี้สินและทุน ลูกค้ามีเงินทุนเพียงพอหรือไม่ มีสินทรัพย์อะไรบ้างที่รองรับว่ากิจการสามารถชำระหนี้คืนได้ อัตราส่วนในการกู้กับเงินทุน ถ้ามีทุนมากกว่าอัตราเสี่ยงก็น้อยตาม

ตารางที่ 7 หลักการพิจารณาให้เครดิต 5C's ทรัพย์สินส่วนตัวและเงินออม (Capital)ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

	ความเสี่ยง	การป้องกันความเสี่ยง
1. ที่อยู่อาศัย บ้าน, ห้องชุด ที่ดินว่างเปล่า สิทธิการเช่า	การถือครองในกรรมสิทธิ์ มูลค่า และสภาพคล่อง ภาวะ อายุสัญญา และคู่สัญญา	ตรวจสอบเอกสารสิทธิ ตรวจสอบราคาซื้อขายปัจจุบัน ทำเลที่ตั้งใกล้เคียง ตรวจสอบสัญญา
2. เงินออม เงินฝากธนาคาร สถาบันการเงิน พันธบัตรรัฐบาล ราชการ, สลากออมสิน, หุ้นสามัญ, กรมธรรม์ ประกันชีวิต	การเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา สภาพคล่องน้อย เงื่อนไขระยะเวลาการไถ่ถอน มีการผันผวนของราคา	พิจารณาการเดินบัญชีที่ผ่านมา พิจารณาประเภทการลงทุน แนวโน้มตลาดขณะนั้น

ง. หลักประกัน (Collateral) หมายถึง หลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันเพื่อประกอบการพิจารณา ได้แก่ สินค้า เครื่องจักร ที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร เป็นการลดความเสี่ยงของผู้ให้กู้และหนี้สูญ เพื่อป้องกันการผันผวนของลูกหนี้ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

จ. สภาพทางเศรษฐกิจ (Condition) หมายถึงสภาวะการณ์โดยทั่วไป ที่มีผลกระทบต่อทำให้สินเชื่อ เช่นสภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ทั้งนี้ถ้าสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไป จะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลงได้

2.1.2 หลักการให้สินเชื่อ

1. กำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ประกอบด้วยระยะเวลาให้สินเชื่อ
2. กำหนดวันชำระเงินตามฤดูกาล
3. พิจารณาความเสี่ยงในหนี้สูญ อาจจะเป็นสาเหตุทำให้ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

แก่ ความล่าช้าของการดำเนินงานของผู้กู้ ปัญหาด้านการผลิตของผู้กู้ ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านการบริการ ความเสี่ยงอื่นๆ เช่น วงจรธุรกิจ การเมือง

นอกจากหลักเกณฑ์ C's policy ที่ใช้วิเคราะห์การกำหนดวงเงินสินเชื่อเพื่อป้องกันหนี้ค้างชำระหรือหนี้ที่มีปัญหาแล้วยังมีหลักเกณฑ์ P's policy ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ C's policy แต่มีรายละเอียดบางส่วนที่แตกต่างกัน P's policy ประกอบด้วยปัจจัยตัวบุคคล (people) ความมุ่งหมายการกู้ยืม (purpose) การชำระหนี้ (payment) หลักการป้องกัน (protection) และการพิจารณาการมององค์ประกอบรวม (perspective) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถสรุปได้คือ

(1) ปัจจัยตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่ต้องพิจารณาทางด้านความรับผิดชอบของผู้กู้ยืม ประกอบด้วยมูลค่าสำเร็จในการทำงาน แนวโน้มการปฏิบัติงาน และความสามารถในการชำระหนี้โดยจะใช้ข้อมูลของสถาบันการเงินเกี่ยวกับประวัติการชำระหนี้ (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณา

(2) ความมุ่งหมายในการกู้ยืม เป็นการพิจารณาวัตถุประสงค์ประสงค์ของการกู้ยืมเงินว่าจะนำไปใช้ในด้านใด และการใช้นั้นจะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งโดยปกติจะจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เป็นสองลักษณะคือ สินเชื่อเพื่อการบริโภค (สินเชื่อที่ผู้บริโภครับใช้การซื้อสินค้าและบริการ) กับสินเชื่อเพื่อการผลิตเพื่อนำไปใช้จ่ายในการซื้อวัตถุดิบ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

(3) การชำระหนี้ เป็นการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ โดยจะดูว่าผู้กู้มีความสามารถชำระหนี้เป็นจำนวนต่องวดเท่าใด ภายในวงเงินเท่าไร และระยะเวลายาวนานมากน้อยแค่ไหน เป็นไปตามการตกลงในเงื่อนไขการกู้ยืมที่ระบุไว้หรือไม่ ปัญหาของการพิจารณาการชำระหนี้คือการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะใช้ข้อมูลในอดีตและปัจจัยประกอบการประเมินความสามารถการชำระหนี้ แต่การให้ข้อมูลดังกล่าวอาจจะทำให้การประเมินคลาดเคลื่อนได้ ถ้าหากเกิดความผันผวนอย่างรุนแรงเกิดขึ้นในอนาคต

(4) หลักการป้องกัน เป็นการพิจารณา การป้องกันความเสี่ยง โดยเลือกทางออกในการป้องกันความเสี่ยง การป้องกันโดยทั่วไปประกอบด้วย หลักประกันในส่วนของผู้กู้เงินจะพิจารณาจากการถือครองสินทรัพย์ หรือเงินออมที่มีอยู่ เป็นต้น และหลักประกันในส่วนของผู้ค้าประกัน ผู้รับผิดชอบรวมในหนี้สิน ประกอบด้วย หลักประกันของผู้ค้าประกัน หรือผู้กู้ร่วม และความน่าเชื่อถือของผู้ค้าประกัน หรือผู้กู้ร่วม เป็นต้น

(5) องค์ประกอบรวม เป็นการพิจารณาโดยรวมของผู้ให้กู้ ซึ่งจะพิจารณาจากอัตราความเสี่ยงของหนี้ที่สงสัยจะสูญ ความยุ่งยากในการเรียกเก็บ ต้นทุนในการฟ้องร้องเพื่อบังคับให้ชำระหนี้ และค่าใช้จ่ายในการประมวลทรัพย์สินขายทอดตลาด นอกจากนี้ในส่วนของผู้กู้ได้แก่การเปลี่ยนแปลงของรายได้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงิน ตลอดจนการรักษาความสัมพันธ์ของผู้กู้ชั้นดีเอาไว้ในอนาคต

2.1.3 การจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บหนี้ Collection Management(คารณี พุทธิวิบูลย์,2527)

เกิดขึ้นมาจากเมื่อมีการอนุมัติให้สินเชื่อในรายหนึ่งรายใดแล้ว อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภาระหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการสินเชื่อ เพื่อให้การจัดการเรียกเก็บหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางนโยบายการเก็บหนี้ให้เหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายของการเรียกเก็บหนี้ดังนี้

1. พยายามเก็บหนี้ให้ได้โดยเร็ว
2. พยายามรักษาความนิยมจากลูกค้า
3. พยายามให้เสียค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ให้น้อยที่สุด

ปัจจัยในการกำหนดนโยบายการเรียกเก็บหนี้

1.การจำแนกลูกหนี้

1) จำแนกตามความเสี่ยง ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงระดับดี เป็นลูกหนี้ที่มีฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้สูง มักจะรักษารูานะสินเชื่อของตนไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ก็จะพยายามดำเนินการอื่นๆ เพื่อแก้ไขและเป็นที่พอใจของเจ้าหนี้อยู่เสมอ โดยมากการผิดสัญญามักเกิดจากความหลงลืมมากกว่าจะเกิดจากการขาดแคลนเงินทุน

2) ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงปานกลาง เป็นลูกหนี้ซึ่งอาจจัดว่าดี แต่มักจะจ่ายเงินช้า ความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในระดับปานกลางและเป็นคนที่เต็มใจชำระหนี้อยู่เสมอ แต่จากการเกิดเหตุการณ์หรือความไม่ระมัดระวังรอบคอบบางประการ โดยที่ไม่สามารถควบคุมได้จึงต้องขอเลื่อนการชำระเงินออกไป

3) ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำ คือลูกหนี้ที่มีความสามารถและชื่อเสียงในการชำระหนี้ตามกำหนดเวลาเพียงพอที่จะได้รับสินเชื่อในวงเงินไม่มากนักจำนวนหนึ่ง ลูกหนี้ประเภทนี้มีความสามารถในการชำระหนี้เพียงพอแต่ไม่เต็มใจจะทำจนกว่าจะถูกบังคับ

จำแนกตามลักษณะการผิดสัญญาแบ่งเป็น

ลูกหนี้ที่มีความสามารถแต่ไม่ชำระหนี้

ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

จำแนกตามลักษณะการชำระหนี้

เพื่อต้องการลดเงินสด

เพื่อต้องการรับเงินสดตามระยะเวลา

ลูกหนี้ที่ชำระเงินตรงตามกำหนดเวลา

ลูกหนี้ชำระช้าแต่เป็นลูกหนี้ที่ดี

ลูกหนี้ที่ชำระช้าแต่ไม่น่าไว้วางใจ

ลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

2. คุณลักษณะสำคัญของนโยบายการเรียกเก็บหนี้โดยทั่วไป

- 1) ความพร้อมในการเรียกเก็บหนี้ตามกำหนดเวลา ทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น และทำให้ลูกหนี้เห็นว่ากิจการเน้นความสำคัญในเรื่องนี้ ก็จะพยายามรักษาคำมั่นสัญญาอันเป็นการตัดปัญหาเกี่ยวกับหนี้ค้างชำระสะสม
- 2) ความสม่ำเสมอในการเรียกเก็บหนี้ ทำให้เห็นถึงฐานะการเงินและสภาพการณ์ต่าง ๆ ของลูกหนี้ได้ดีและทันต่อเหตุการณ์
- 3) กำหนดระบบการเรียกเก็บหนี้ ปรับปรุงให้เหมาะสมกับกรณี

3. การวางนโยบายเรียกเก็บหนี้เฉพาะกรณีพิเศษ

- 1) ลูกหนี้หักเงินสดเงินสดที่ไม่ควรได้ไว้
- 2) คิดดอกเบี้ยจากลูกหนี้ที่เกินกำหนดชำระ
- 3) การงดขายชั่วคราวเมื่อลูกหนี้ผิดสัญญา
- 4) การรับตัวเงินสำหรับหนี้สินค้างชำระ
- 5) การรับเช็คลงวันที่ล่วงหน้า
- 6) การรับชำระหนี้บางส่วน
- 7) การรับชำระหนี้ที่ไม่เกิดผลสมบูรณ์

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนค้นคว้าผลงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการประนอมหนี้เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ปรากฏผลงานการศึกษาในทำนองนี้มาก่อน จะมีแต่การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การเกิดหนี้ค้างชำระ มีดังต่อไปนี้

นรศ. สุกัญศีล (2539) ศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่โดยทำการศึกษา ข้อมูลจากจำนวนลูกค้า 461 รายนำมาจัดกลุ่มลูกหนี้ วงเงินกู้ต่ำกว่า 1 ล้านบาทจำนวน 269 ราย กลุ่มลูกหนี้ขนาดกลาง วงเงินกู้ตั้งแต่ 1 ล้าน-5 ล้านบาทจำนวน 173 รายและกลุ่มลูกหนี้ขนาดใหญ่ วงเงินกู้เกิน 5 ล้านบาทขึ้นจำนวน 19 ราย โดยใช้การวิเคราะห์ กรอบความคิดการให้สินเชื่อใช้หลัก (C's Policy) ได้แก่ด้านคุณสมบัติ ด้านความสามารถ ต้นทุน หลักประกัน ด้านภาวะเศรษฐกิจ ผลของการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารเกิดจากลูกหนี้ขาดประสิทธิภาพและมีความรู้ในการบริหารธุรกิจที่กู้ยืมเงินไปลงทุนไม่ดีพอจะมีผลกระทบต่อยกได้ที่เป็นผลตอบแทนจากการลงทุน ลูกหนี้ปิดบังข้อมูลที่แท้จริง ทำให้ธนาคารไม่สามารถช่วยได้ทันเมื่อเกิดปัญหาต่อธุรกิจ ลูกหนี้มีหนี้สินภายนอกไม่สนใจที่จะชำระให้กับธนาคารซึ่งถือว่ามีดอกเบี้ยสูงกว่า หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันพบว่าเกิดการเสื่อมสภาพราคาตกต่ำลง ทำให้จำนวนหนี้กับหลักประกันไม่สมดุลทำให้ลูกหนี้ไม่อยากจะชำระหนี้

จตุรรัตน์ ตระการศิริพนธ์ (2540) ศึกษาถึง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษา เพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากจำนวนประชากร 110 ราย โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและค่าความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้เกิดจากปัจจัยภายนอก ที่มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายรัฐบาล การเกิดภัยธรรมชาติ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการผลิต จะกระทบต่อการเกิดหนี้ค้างชำระปัจจัยภายใน เกิดจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย การกำจัดการให้สินเชื่อบางประเภท และเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สูง ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ เกิดจากลูกหนี้ลงทุนเกินกำลังความสามารถ ทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ลูกหนี้ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์

นางนุช กะดีแดง (2541) ศึกษาถึง “หนี้ค้ำชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป ของลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ค้ำชำระหนี้และศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัญชีรายชื่อลูกค้ำสินเชื่อที่ค้ำชำระเงินกู้ยืม ในระหว่างการดำเนินการยื่นฟ้องบังคับชำระหนี้ต่อศาล จำนวน 300 รายจากทั้งหมด 1,900 ราย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลของการศึกษาพบว่า ลูกหนี้ที่ค้ำชำระจะกู้วงเงินที่ต่ำกว่า 600,000 บาท อัตราส่วนระหว่างมูลค่างวดการชำระหนี้กับรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน และมูลค่าสิ่งปลูกสร้างที่เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ถ้ามีมูลค่าสูงโอกาสการค้ำชำระจะสูงตาม

อินทิรา กลายนสูตร (2541) ศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่กู้เงินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินการให้สินเชื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยเก็บจากกลุ่มลูกค้ำ 384 ราย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมพันธของปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ด้านบุคคล ด้านเศรษฐกิจ ด้านความคิด และทัศนคติ ผลของการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้ เนื่องจากถ้าภาวะเศรษฐกิจดีการชำระก็จะดีตาม แต่ถ้าเศรษฐกิจไม่ดี การชำระจะลดลงตามอันเนื่องมาจาก รายได้ลดลง

2.3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจะได้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้แยกการศึกษาออกเป็น 2 วัตถุประสงค์ คือ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ของลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ ว่ามีตัวแปรใดที่ทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ และศึกษาถึงมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารที่มีต่อลูกหนี้ว่ามีอิทธิพลต่อลูกหนี้หรือไม่อย่างไร จึงได้วางแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

2.3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามี 2 ประเภท คือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกแบบสอบถาม และจากการรวบรวมเพิ่มประวัติของลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ที่ฝ่ายกฎหมาย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

2.3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้ ตั้งแต่เดือน มี.ค., เม.ย., พ.ค. 2543 ที่ฝ่ายกฎหมายรวม 400 ตัวอย่าง จากจำนวนลูกหนี้ค้างชำระทั้งสิ้น 12,000 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดแบบ quota sampling ของลูกหนี้มีวัตถุประสงค์กู้ซื้อที่ดินอาคาร 200 ราย และลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์กู้ซื้ออาคารชุด 200 ราย รวมเป็น 400 ราย

2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้บรรลุ 2 วัตถุประสงค์ในการศึกษาจึงได้วางแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์แรก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาประนอมหนี้ของลูกหนี้ได้แยกการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 โดยนำข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของลูกหนี้ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ปัจจุบัน อาชีพ สถานภาพ จำนวนบุตรที่อยู่ในความอุปการะ อัตราดอกเบี้ย จำนวนผู้กู้ร่วม เงินกู้ สภาพหลักประกัน วัตถุประสงค์ของการกู้ รายได้เมื่อขอกู้เงิน (รายได้อดีต) เงินงวดการผ่อนชำระ ในส่วนนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางความถี่ร้อยละในการอธิบาย

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จะวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณหนี้ค้างชำระ โดยกำหนดแบบจำลองของปริมาณหนี้ค้างชำระว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาชำระหนี้ โดยกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วยสภาพหลักประกัน รายได้ อัตราดอกเบี้ย วัตถุประสงค์ของการกู้ เงินของกู้ เงินงวดผ่อนชำระ โดยมีแบบจำลองดังต่อไปนี้

$$Y = f (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6).....①$$

กำหนดให้

- Y = ปริมาณหนี้ค้างชำระ
- X₁ = สภาพหลักประกันที่มีสาธารณูปโภคครบครันเป็นตัวแปรหุ่นมีค่า=1 และถ้าสภาพหลักประกันไม่แล้วเสร็จมีค่า = 0
- X₂ = รายได้ปัจจุบันเมื่อเข้ามาประนอมหนี้
- X₃ = อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ ณ วันประนอมหนี้
- X₄ = วัตถุประสงค์ของการกู้ ถ้ากู้เพื่อซื้อที่ดินอาคารเป็นตัวแปรหุ่นมีค่า=1 และถ้ากู้เพื่อซื้ออาคารชุดมีค่า=0
- X₅ = เงินกู้ของลูกหนี้ที่ขอกู้กับธนาคาร
- X₆ = เงินงวดการผ่อนชำระต่อเดือนของลูกหนี้

ได้กำหนดสมมุติฐานที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ คือ

สมมุติฐานแรก สภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกันเงินกู้กับธนาคารฯ ถ้าเป็นหลักประกันที่มีสาธารณูปโภคครบครัน มีสภาพคล่องแล้ว จะทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม และถ้าสภาพหลักประกันที่ลูกหนี้นำมาค้ำประกัน มีสาธารณูปโภคไม่แล้วเสร็จ ไม่มีสภาพคล่องยอมทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ ย่อมส่งผลทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตามไปด้วย

สมมุติฐานที่สอง รายได้ปัจจุบันของลูกหนี้ ณ วันเข้ามาประนอมหนี้ ถ้าลูกหนี้มีรายได้สูงหรือมีรายได้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ และทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตามไปด้วย แต่ถ้ารายได้ของลูกหนี้ลดลงแล้ว ย่อมจะทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงขึ้นตาม

สมมุติฐานที่สาม อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดกับลูกหนี้ ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ส่งผลให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้น้อยลง จึงทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามอัตราดอกเบี้ย แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยต่ำลงจะทำให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้มากขึ้น ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม

สมมุติฐานที่สี่ วัตถุประสงค์ของการกู้ของลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้มีวัตถุประสงค์กู้ซื้อที่ดิน อาคาร เพื่อยู่อาศัยถาวร ย่อมทำให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลง แต่ถ้ากู้ซื้ออาคารชุดแล้ว เพื่อเก็งกำไรหรืออยู่ชั่วคราว จะทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามไปด้วย

สมมุติฐานที่ห้า วงเงินกู้ของลูกหนี้ที่ขอกู้กับธนาคาร กล่าวคือ ถ้าววงเงินกู้สูง การกำหนดการผ่อนชำระย่อมสูงตามไปด้วย เพราะธนาคารจะต้องกำหนดให้ลูกหนี้ต้องชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยรวมด้วย ดังนั้น ลูกหนี้ที่กู้ในวงเงินกู้สูง ย่อมทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ จึงทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามไปด้วย และถ้าลูกหนี้ถ้าววงเงินกู้ต่ำ ๆ โอกาสที่ลูกหนี้จะเข้ามาประนอมหนี้มากกว่า ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม

สมมุติฐานที่หก เงินงวดการผ่อนชำระต่อเดือนของลูกหนี้ ถ้าเงินงวดการผ่อนชำระของลูกหนี้สูงขึ้นจากเดิมแล้ว ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่ตกลงไว้ จึงทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ ส่งผลให้ปริมาณหนี้ค้างชำระสูงตามไปด้วย แต่ถ้าธนาคารกำหนดเงินงวดการชำระต่ำลง จะเป็นแรงจูงใจให้ลูกหนี้เข้ามาประนอมหนี้ ทำให้ปริมาณหนี้ค้างชำระลดลงตาม

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยการอ่านค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวัดระดับความคิดเห็นโดยใช้ตารางเปรียบเทียบเชิงคุณภาพในส่วนที่เป็นทัศนคติ หรือวัดความพึงพอใจ 3 ระดับ ถ้ามีอิทธิพลมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน มีอิทธิพลปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ 3 และถ้ามีอิทธิพลน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ตารางแสดงระดับคะแนนและช่วงของค่าเฉลี่ย

ความหมายเชิงคุณภาพ	ระดับคะแนน	ช่วงของค่าเฉลี่ย
มากที่สุด / มีอิทธิพลมากที่สุด	5	3.33 – 5.00
ปานกลาง / มีอิทธิพลปานกลาง	3	1.67 – 3.32
น้อยที่สุด / มีอิทธิพลน้อยที่สุด	1	1.00 – 1.66

ซึ่งในส่วนนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการต่าง ๆ ของพนักงาน ได้แก่ การบริการด้านการต้อนรับของพนักงาน การบริการด้านสถานที่ประกอบการ การบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานเกี่ยวกับการประนอมหนี้ และการบริการด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากการเข้ามาประนอมหนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาพผนวก ก)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเปิดให้ลูกหนี้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้าน ต่างๆ ของพนักงานประนอมหนี้ ได้แก่ ท่านพึงพอใจการบริการด้านใดมากที่สุด ท่านไม่พึงพอใจการบริการด้านใด และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

วัตถุประสงค์ที่สอง ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการ ประนอมหนี้ของธนาคาร ทั้ง 7 มาตรการ ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ศึกษาถึงมาตรการประนอมหนี้ของธนาคารที่มีต่อลูกหนี้ ได้แก่ มาตรการลดเงินงวดผ่อนชำระ มาตรการเปลี่ยนตัวผู้กู้ มาตรการถอนตัวผู้กู้ มาตรการเพิ่มตัวผู้กู้ มาตรการกู้เพิ่มชำระดอกเบี้ยค้าง และมาตรการโอนทรัพย์สินชำระหนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข)

ในส่วนนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ยได้จากการวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้ตารางเปรียบเทียบเชิงคุณภาพ ในส่วนที่เป็นทัศนคติหรือวัดความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ถ้ามีอิทธิพลมากที่สุดระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน มีอิทธิพลปานกลางมีระดับคะแนนเท่ากับ 3 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดมีระดับคะแนนเท่ากับ 1 (ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเปิดให้ลูกหนี้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการประนอมหนี้ของธนาคาร ได้แก่ ท่านพึงพอใจมาตรการใดมากที่สุด ท่านไม่พึงพอใจมาตรการใด และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการประนอมหนี้ของธนาคาร