

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัย
: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่

นางสาวกนกกร เหล่ากาแฝง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหะพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

METHODS IN REDUCING AND RESTRUCTURING NON PERFORMING HOUSING LOANS
: CASE STUDY GOVERNMENT HOUSING BANK BANGYAI BRANCH

Miss. Kanokkorn Laokafang

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Housing Development Program in Housing

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2007

Copyright of Chulalongkorn University

500855

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัย
กรณีศึกษานาคาร์อาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่

โดย

นางสาว กนกกร เหล่ากาแฝง

สาขาวิชา

เคหการ

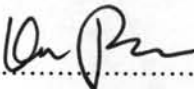
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ มาณพ พงศทัต

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

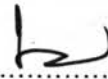
ศาสตราจารย์ชาน กิตติ พัฒนพงศ์พิบูล

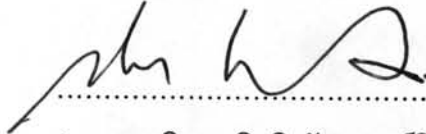
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต



.....คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาสัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณชลทิพย์ พานิชักดิ์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ มาณพ พงศทัต)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ศาสตราจารย์ชาน กิตติ พัฒนพงศ์พิบูล)


.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.วิชัย วิรัตพันธ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย คิรินทร์ภาณุ)

กนกกร เหล่ากาแฝง : แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้สินที่อยู่อาศัย
 กรณีศึกษา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาบางใหญ่. (METHODS IN REDUCING
 AND RESTRUCTURING NON PERFORMING HOUSING LOANS: CASE STUDY
 GOVERNMENT HOUSING BANK BANGYAI BRANCH) อ.ที่ปรึกษา : รศ. มานพ
 พงศทัต, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ศาสตราจารย์ชาน กิตติ พัฒนพงศ์พิบูล, 118 หน้า.

การวิจัยเรื่อง แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้ที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็น
 การศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงสาเหตุของการค้างชำระ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขหนี้ที่อยู่
 อาศัย ของธนาคารฯ และสามารถนำไป ปรับปรุงมาตรการต่างๆ ที่ธนาคารใช้ให้เหมาะสม มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่
 ใช้ในการวิจัย 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 จากการ
 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสามกลุ่ม

ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้ 1. สาเหตุของการค้างชำระ แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือในส่วนของตัวผู้กู้ และในสวน
 ของการดำเนินการของธนาคาร ในส่วนตัวของผู้กู้ เป็นปัญหาเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ เรื่องรายได้และ
 ค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน เรื่องหนี้สิน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดมีอัตราถึงร้อยละ 73.56 ของสาเหตุที่จากตัวผู้กู้
 ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาเรื่องสุขภาพ ส่วนปัญหาด้านการดำเนินการของธนาคารฯ เป็นปัญหาใน
 ส่วนของการให้บริการของพนักงาน การประเมินความสามารถในการกู้ การแนะนำเรื่องการชำระคืนหนี้เงินกู้ การรับ
 เรื่องปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน และกระบวนการของธนาคารในการปรับอัตราดอกเบี้ย ปรับเงินงวด การส่ง
 เรื่องหักเงินงวดลูกค้าสวัสดิการ 2. ปัญหาในการติดตามหนี้ค้างชำระ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้กู้ ผู้กู้ไม่ติดต่อ
 ธนาคารฯ เมื่อได้รับเอกสาร หรือการติดต่อจากพนักงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้
 ในด้านของธนาคาร พบปัญหาคือมาตรการในการใช้แก้ไขการค้างชำระของธนาคารยังมีข้อจำกัด ทำให้ผู้กู้ที่ค้าง
 ชำระไม่สามารถปฏิบัติได้ พนักงานในการติดตามหนี้มีจำนวนไม่เพียงพอ 3. แนวทางในการป้องกันการค้างชำระ
 คือ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการค้างชำระให้ดียิ่งขึ้น เช่น การรับชำระหนี้ การให้
 คำปรึกษาก่อนการกู้ มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติหลังการกู้ อบรมเพิ่มความรู้ แก่พนักงานปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่
 เกี่ยวข้อง ศึกษาระบบเงินออมเพื่อที่อยู่อาศัย การประกันเงินกู้ที่อยู่อาศัยเพื่อนำมาใช้กับธนาคาร และ 4. แนวทาง
 ในการแก้ไขการค้างชำระ พิจารณาบริษัทเอกชนเข้ามารับงานติดตามหนี้ ส่วนมาตรการประណอมหนี้ ควรมี
 การศึกษาเพื่อนำมาปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวผู้กู้ และธนาคารฯ มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา เฉพาะลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรมีการศึกษาวិธีการป้องกันและแก้ไข
 การค้างชำระของสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ให้ได้ผลมากยิ่งขึ้น

ภาควิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่อนิติ.....
 สาขาวิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ปีการศึกษา.....2550.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4874251225 : MAJOR HOUSING

KEY WORD : NON PERFORMING HOUSING LOANS.

KANOKKORN LOAKAFANG : METHODS IN REDUCING AND RESTRUCTURING NON PERFORMING HOUSING LOANS;CASE STUDY GOVERMENT HOUSING BANK BANGYAI BRANCH. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. MANOP BONGSADADT, CO-ADVISOR : DISTINGUISHED SCHOLAR KITTI PATTANAPONGPIBUL, 118 pp.

This research, Methods in Reducing and Restructuring Non-performing Housing Loans Case Study: Government Housing 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.

Department :Housing..... Student's signature :

Field of study :Housing.....Advisor's signature :

Academic year :2007.....Co-advisor' signature :

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากท่านผู้มีพระคุณหลายท่าน จนทำให้สามารถบรรลุถึงจุดหมายของการศึกษา โดย ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ มานพ พงศทัต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ศาสตราจารย์ กิตติ พัฒนพงศ์พิบูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์บุษรา ศรีพานิชย์ ที่คอยให้คำแนะนำในการปรับปรุงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในภาควิชาเคหการทุกท่าน ที่ได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารของธนาคารอาคารสงเคราะห์ทุกท่านที่ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ตลอดจนผู้จัดการสาขา และเพื่อนร่วมงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาบางใหญ่ทุกคน ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และคอยเป็นกำลังใจ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ด้วยดีเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 คำจำกัดความการวิจัย.....	5
1.5 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 การบริหารงานสินเชื่อ.....	7
2.2 แนวคิดการออมเพื่อที่อยู่อาศัย.....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่าย.....	19
2.4 แนวคิดความเต็มใจในการจ่าย.....	22
2.5 แนวคิดการประเมินกำลังเงินในการซื้อบ้าน.....	22
2.6 ภาวะเสี่ยงทางการเงินของคนไทย.....	26
2.7 หลักการประเมินราคาหลักทรัพย์.....	27
2.8 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้.....	29
2.9 มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (IAS39)	30
2.10 การประกันเงินกู้ที่อยู่อาศัย	31
2.11 การให้คำปรึกษาแนะนำก่อนการซื้อบ้านในสหรัฐอเมริกา.....	32
2.12 การจำนอง	34
2.13 วิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1.....	46
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ค้างชำระ.....	46
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ.....	48
4.3 ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้.....	50
4.4 ข้อมูลเรื่องความรู้ความเข้าใจในการกู้และการชำระเงิน.....	53
4.5 ข้อมูลเรื่องการค้างชำระ.....	54
4.6 ข้อมูลเรื่องการแก้ไขการค้างชำระ.....	57
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 2.....	59
4.7 การป้องกันและแก้ไขหนี้ค้างของธนาคาร.....	59
4.8 ปัญหาในการแก้ไขการค้างชำระในปัจจุบัน.....	62
4.9 แนวทางป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ.....	63
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 3.....	65
4.10 ความคิดเห็นเรื่องแนวทางในการป้องกัน.....	65
4.11 ความคิดเห็นเรื่องการแก้ไขการค้างชำระ.....	66
ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์โดยรวม.....	68
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	72
5.1 สรุปผล.....	73
สาเหตุของการค้างชำระ.....	73
ปัญหาของการใช้มาตรการประนอมหนี้.....	74
แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ.....	75
5.2 การอภิปรายผล.....	76
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	78
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	80

	หน้า	ณ
รายการอ้างอิง.....	82	
ภาคผนวก.....	84	
ภาคผนวก ก โครงการใช้ในการแก้ไขการค้างชำระ.....	85	
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์และบทสัมภาษณ์.....	87	
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มเอกสาร.....	111	
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	118	

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวน NPL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	3
ตารางที่ 4.1 แสดงเพศ.....	46
ตารางที่ 4.2 แสดงอายุ.....	47
ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.4 แสดงอาชีพ.....	48
ตารางที่ 4.5 แสดงวงเงินที่กู้.....	48
ตารางที่ 4.6 แสดงระยะเวลาที่กู้.....	49
ตารางที่ 4.7 แสดงประเภทที่อยู่อาศัย.....	49
ตารางที่ 4.8 แสดงวัตถุประสงค์การกู้.....	50
ตารางที่ 4.9 แสดงการพักอาศัย.....	50
ตารางที่ 4.10 แสดงรายได้ต่อครัวเรือน.....	51
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าใช้จ่ายในครัวเรือน.....	51
ตารางที่ 4.12 แสดงเงินงวดผ่อนชำระต่อเดือน.....	52
ตารางที่ 4.13 แสดงภาระหนี้สินอื่น.....	52
ตารางที่ 4.14 แสดงเงินออมต่อเดือน.....	53
ตารางที่ 4.15 แสดงการวางแผนด้านการเงินก่อนการกู้.....	53
ตารางที่ 4.16 แสดงวิธีการจ่ายชำระหนี้เงินกู้.....	54
ตารางที่ 4.17 แสดงสาเหตุการค้างชำระที่มาจากตัวผู้กู้.....	56
ตารางที่ 4.18 แสดงสาเหตุการค้างชำระที่มาจากการดำเนินงานของทางธนาคาร.....	57
ตารางที่ 4.19 แสดงวิธีการแก้ไขเมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้.....	58
ตารางที่ 4.20 แสดงการประนอมหนี้.....	58
ตารางที่ 4.21 สรุปประเด็นการวิเคราะห์.....	68

สารบัญแผนภูมิ

๓

	หน้า
แผนภูมิที่ 1.1 สินเชื่อที่อยู่อาศัยคงเหลือบุคคลทั่วไป.....	2
แผนภูมิที่ 1.2 ส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงเหลือบุคคลทั่วไป.....	2