

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารออมสินสาขาที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 7 และศึกษาถึงวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ติดตามหนี้ ของธนาคารออมสินสาขา ที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 7 โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาด้านลูกหนี้ และ ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาด้านพนักงานติดตามหนี้

4.1 ผลการศึกษาด้านลูกหนี้

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระจนทำให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตามจากพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 โดยข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ชุด

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.40 แต่ก็มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับเพศชาย จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.60 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	98	45.60
หญิง	117	54.40
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

2) อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.21 ถัดไปเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.02 และกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.37 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	28	13.02
31 - 40 ปี	89	41.40
41 - 50 ปี	80	37.21
51 - 60 ปี	18	8.37
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.65 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.33 ส่วนสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 และสถานภาพหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.79 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	48	22.33
สมรส	139	64.65
หย่าร้าง	22	10.23
หม้าย	6	2.79
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.12 ส่วนที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.72 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	51.16
ปริญญาตรี	97	45.12
ปริญญาโท	8	3.72
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5) อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย มีอัตราส่วนของอาชีพข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.37 รองลงมา มีอาชีพค้าขายที่เป็นเจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.65 มีอาชีพค้าขายที่ห้องแถว จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ใกล้เคียงกับอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.54 และสุดท้ายคือ อาชีพค้าขายที่แผงลอย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.44 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า แม้กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ จะมีอัตราร้อยละ 28.37 ที่มากที่สุด แต่เมื่อรวมกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย คือ อาชีพค้าขายที่แผงลอย อาชีพค้าขายที่ห้องแถว และอาชีพค้าขายที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ก็จะมีค่ารวมกันเป็นอัตราร้อยละ 52.09 ดังนั้น กลุ่มอาชีพค้าขายจึงเป็นอาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย จะเป็นกลุ่มที่รัฐบาลให้ความสำคัญโดยกำหนดนโยบายให้ธนาคารออมสินซึ่งเป็นธนาคารเฉพาะกิจ เป็นแหล่งทุนให้แก่ผู้ประกอบการที่ถือเป็นฐานรากของประเทศ ผ่านโครงการพิเศษ เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อประชาชน โครงการสินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว โครงการสินเชื่อ SMEs เป็นต้น ส่วนกลุ่มอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ที่มีอัตราร้อยละมากที่สุด เป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารได้ขยายบริการด้านสินเชื่อให้กลุ่มที่มีรายได้ประจำ มีความมั่นคง โดยให้กู้เงินผ่านหน่วยงาน ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย คือ หน่วยงานจะได้สิทธิพิเศษกว่าสินเชื่อปกติของธนาคาร ในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และการใช้บุคคลค้ำประกัน ส่วนธนาคารออมสินก็จะได้รับความสะดวกจากการที่หน่วยงานต้องมีหน้าที่หักเงินเดือนนำส่งเงินงวดชำระหนี้ให้ธนาคาร แต่เนื่องจากข้าราชการจะมีการโยกย้ายที่ทำงาน จึงทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระเมื่อมีกรณีโยกย้ายจากที่ทำงานเดิมไปทำงานที่อื่น ส่วนอาชีพพนักงานบริษัท เป็นกลุ่มอาชีพที่ถึงแม้มีรายได้ประจำ แต่ก็มีรายได้น้อย รายได้สุทธิอาจไม่เพียงพอที่จะชำระเงินงวดได้ จึงทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ	61	28.37
ค้าขายเป็นเจ้าของธุรกิจ	53	24.65
ค้าขายที่ห้องแถว	43	20.00
พนักงานบริษัท	42	19.54
ค้าขายที่แผงลอย	16	7.44
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

6) ระดับรายได้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.95 รองลงมา มีรายได้ต่อครัวเรือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.84 ถัดมา มีรายได้ต่อครัวเรือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.02 รายได้ต่อครัวเรือน 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.16 ถัดมาคือ รายได้ต่อครัวเรือนตั้งแต่

35,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.91 สุดท้ายคือรายได้ต่อครัวเรือน 30,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ เนื่องจากข้าราชการที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง มักจะมีเงินออมและไม่มีความจำเป็นจะต้องกู้เงิน ดังนั้น กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ส่วนใหญ่จึงเป็นข้าราชการชั้นผู้น้อย หรือเป็นลูกจ้างประจำที่ไม่ได้บรรจุเป็นข้าราชการ ซึ่งมีเงินเดือนต่ำเช่นกัน ส่วนรองลงมาคืออาชีพค้าขายแผงลอย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่สุด ที่ธนาคารให้กู้ได้ (ลูกหนี้ที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน รองลงมาคือ 3 คน และ 5 คน)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามระดับรายได้ต่อครัวเรือน

รายได้ต่อครัวเรือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	73	33.95
15,000 – 20,000 บาท	62	28.84
20,001 – 25,000 บาท	28	13.02
25,0001– 30,000 บาท	24	11.16
30,001 – 35,000 บาท	11	5.12
ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป	17	7.91
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

7) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีสมาชิกในครัวเรือน 3 คน จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.44 ส่วนสมาชิกในครัวเรือน 5 คน มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.56 ใกล้เคียงกับลูกหนี้ที่มีสมาชิกในครัวเรือน 2 คน มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.09 ลูกหนี้ที่มีสมาชิกในครัวเรือน 6 คน มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.05 และสุดท้ายลูกหนี้ที่มีสมาชิกในครัวเรือนจำนวนมากกว่า 6 คน มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.86 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.7

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน รองลงมาคือมีสมาชิกในครัวเรือน 3 คน ซึ่งจำนวนสมาชิกในครอบครัว หากเป็นสมาชิกที่ไม่มีรายได้ เช่น เป็นบุตร หรือเป็นบิดามารดา ที่ต้องดูแลเลี้ยงดู ก็จะทำให้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัว

เพิ่มขึ้น อันอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระได้เช่นกัน (กลุ่มลูกหนี้ที่มีสมาชิกครัวเรือน 4 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ และพนักงานบริษัท)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 คน	26	12.09
3 คน	59	27.44
4 คน	86	40.00
5 คน	27	12.56
6 คน	13	6.05
มากกว่า 6 คน	4	1.86
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงิน

ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงิน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทสินเชื่อที่ลูกหนี้กู้ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน วงเงินในการขอกู้ ระยะเวลาในการกู้ จำนวนเงินงวดที่ชำระ และจำนวนเงินงวดที่ค้างชำระ มีผลการศึกษาดังนี้

1) ประเภทสินเชื่อที่ลูกหนี้กู้

บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินมีหลายประเภท เช่น สินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นสินเชื่อโครงการพิเศษที่สนองต่อนโยบายรัฐบาล ให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการกู้เงินนอกระบบ ผู้กู้ต้องมีอาชีพค้าขายขนาดเล็ก เช่น หาบเร่ แผงลอย สินเชื่อธุรกิจห้องแถว เป็นสินเชื่อที่สนองต่อนโยบายรัฐบาลเช่นกัน แต่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการที่มีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น มีสถานที่ค้าขายชัดเจนเช่นห้องแถว อาคารพาณิชย์ จึงใช้ชื่อว่าสินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อธุรกิจ หรือ สินเชื่อ SMEs เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการลงทุนเพิ่มขึ้น เช่น การลงทุนในเครื่องจักร อาคาร และวัตถุดิบ ทั้งสินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อธุรกิจห้องแถว และสินเชื่อธุรกิจ ผู้กู้ต้องยื่นกู้โดยมีวัตถุประสงค์สำหรับการค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ไม่ใช่เพื่อการอุปโภคบริโภค ส่วนสินเชื่อที่ให้กู้สำหรับการอุปโภคบริโภคได้แก่ สินเชื่อเคหะสินเชื่อสวัสดิการ และสินเชื่อไทรทอง ซึ่งสินเชื่อเคหะ เป็นสินเชื่อที่ให้กู้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย สินเชื่อสวัสดิการ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ และสินเชื่อไทรทอง ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง ซึ่งมีรายได้

ประจำ ส่วนสินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ และสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท เป็นสินเชื่อที่มุ่งเน้นด้านการช่วยเหลือสังคมและชุมชน โดยสินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นสินเชื่อที่ให้ผู้ชำระหนี้ทั้งหมดของข้าราชการ โดยผู้กู้ต้องรวมกลุ่มกันเพื่อช่วยเหลือกันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นหลังจากที่กู้เงินชำระหนี้สินไปแล้ว สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท เป็นสินเชื่อที่ให้ผู้กู้สำหรับกลุ่มชาวบ้านที่มีการรวมตัวกัน โดยวิเคราะห์ความเข้มแข็งของกลุ่มผ่านการอบรมทรัพย์ของกลุ่ม เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่ยื่นกู้ประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชน จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือประเภทสินเชื่อเคหะ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.30 ประเภทสินเชื่อโทรทอง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.03 ประเภทสินเชื่อสวัสดิการ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 ประเภทสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 ประเภทสินเชื่อห้องแถว จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.51 และประเภทสินเชื่อพัฒนาอาชีพ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ที่ค้างชำระส่วนใหญ่ คือ กลุ่มลูกหนี้ที่กู้เงินประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชน ซึ่งเป็นสินเชื่อตามนโยบายรัฐ ที่มีอาชีพค้าขายที่แผงลอย ลูกหนี้กลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีที่อยู่ไม่เป็นหลักแหล่ง ย้ายที่อยู่บ่อย และอาชีพค้าขายที่แผงลอยก็เป็นอาชีพที่เลิกกิจการได้ง่าย เนื่องจากเงินลงทุนในกิจการไม่สูง ไม่มีอุปกรณ์และไม่มีร้านค้า จึงทำให้เป็นกลุ่มลูกหนี้ที่กู้สินเชื่อธนาคารประชาชน มีหนี้ค้างมากที่สุด เช่นเดียวกับ สินเชื่อโทรทอง สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อธุรกิจSMEs ที่เป็นสินเชื่อที่เป็นนโยบายรัฐเช่นกัน ส่วนกลุ่มลูกหนี้ที่กู้เงินประเภทสินเชื่อเคหะ มีจำนวนรายที่ค้างเป็นอันดับสอง ซึ่งปัจจุบันสินเชื่อเคหะเป็นสินเชื่อที่เป็นหนี้ค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มากที่สุดของธนาคารออมสิน เนื่องมาจากเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกันเป็นที่ดินและหรืออาคาร ทำให้อาจผ่อนปรนในเรื่องของการวิเคราะห์ถึงความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกหนี้ จึงทำให้เป็นกลุ่มที่มีหนี้ค้างมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อธนาคารประชาชน	69	32.09
สินเชื่อเคหะ	63	29.30
สินเชื่อโทรทอง	28	13.03
สินเชื่อสวัสดิการ	22	10.23
สินเชื่อธุรกิจ SMEs	17	7.91
สินเชื่อธุรกิจห้องแถว	14	6.51
สินเชื่อพัฒนาอาชีพ	2	0.93
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

2) วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อลงทุนเกี่ยวกับการค้าขาย เป็นทุนหมุนเวียนเพิ่มเติม และขยายกิจการ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.37 รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับบ้าน คือ ซื้อบ้าน สร้างบ้าน ต่อเติมบ้าน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.51 และวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภค-บริโภคทั่วไป รวมถึง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 และวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สินอื่น จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.9

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปลงทุนค้าขาย ขยายกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชนและสินเชื่อโทรทอง สินเชื่อธุรกิจ ส่วนวัตถุประสงค์ถัดมาคือ เพื่อซื้อบ้าน สร้างบ้าน ต่อเติมบ้าน ซึ่งก็เป็นข้อมูลที่สอดคล้องประเภทสินเชื่อเช่นกัน

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้

วัตถุประสงค์ในการกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพื่อลงทุนค้าขาย ขยายกิจการ	104	48.37
ซื้อบ้าน สร้างบ้าน ต่อเติมบ้าน	57	26.51
เพื่อใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภค-บริโภค	43	20.00
เพื่อชำระหนี้สินอื่น	11	5.12
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) วงเงินในการขอกู้ ระยะเวลาในการกู้ จำนวนเงินงวดที่ชำระ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ

การศึกษาในส่วนนี้ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับวงเงินกู้ ระยะเวลาในการกู้ จำนวนเงินงวดที่ลูกหนี้จะต้องส่งชำระตามสัญญา ซึ่งหากระยะเวลาที่ยาว จำนวนเงินงวดส่งชำระก็จะน้อย หากเป็นการกู้ระยะเวลาดสั้น จำนวนเงินงวดส่งชำระก็จะสูง ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาชำระหนี้ค้างชำระได้เช่นกัน และจำนวนงวดที่ค้างชำระ ก็จะทำให้ทราบกลุ่มลูกหนี้ว่าธนาคารจะต้องทำการกันสำรองตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด มีผลการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้เกิน 300,001 บาทขึ้นไป จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.01 รองลงมาคือ วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.95 วงเงินกู้ 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.28 และวงเงินกู้ 100,001 – 300,000 บาท มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.76 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการกู้มากกว่า 3 ปี จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.44 รองลงมาคือ ระยะเวลากู้ 3 ปี หรือ 36 งวด มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.58 ใกล้เคียงกับระยะเวลากู้ 1 ปี หรือ 12 งวด ที่มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.09 และสุดท้ายคือ ระยะเวลากู้ 2 ปี หรือ 24 งวด มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.79 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีเงินงวดที่จะต้องส่งชำระไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.35 รองลงมาคือ เงินงวดส่งชำระ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.67 และเงินงวดตั้งแต่ 10,001 ขึ้นไป มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีเงินงวดที่ค้างชำระอยู่ในช่วง 3 – 6 งวด จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.35 ถัดมามีเงินงวดค้าง

ชำระเกินกว่า 12 งวด จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.93 ใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีเงินงวดค้างชำระ 7 – 12 งวด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ที่ค้างชำระมีวงเงินกู้สูง คือ ตั้งแต่ 300,001 บาท ขึ้นไป เป็นกลุ่มลูกหนี้ที่กู้เงินประเภทสินเชื่อเคหะและสินเชื่อสวัสดิการ ซึ่งสินเชื่อทั้ง 2 ประเภท เป็นสินเชื่อที่มีวงเงินกู้สูง ระยะเวลาการกู้จึงเป็นสินเชื่อที่มีระยะกู้มากกว่า 3 ปี สอดคล้องกับเงินงวดส่งชำระที่ต่ำกว่า 5,000 บาท เนื่องจากสัญญาชำระยาว ก็จะทำให้เงินงวดส่งชำระมีจำนวนน้อยกว่าเงินงวดของสัญญาที่มีระยะเวลาสั้นกว่า ส่วนวงเงินกู้ที่ต่ำกว่า 300,000 บาท คือ สินเชื่อประเภทที่เป็นนโยบายรัฐ เช่น สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อธุรกิจห้องแถว สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อธุรกิจ SMEs สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ระยะเวลากู้เงินที่ไม่เกิน 3 ปี การกู้เงินที่มีระยะเวลาสั้น จะทำให้มีการคำนวณเงินงวดส่งชำระที่สูงกว่าสัญญาที่มีระยะยาวกว่า สำหรับเงินงวดที่ค้างชำระ กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่มีเงินงวดค้างชำระช่วง 3 – 6 งวด ซึ่งเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่ธนาคารจะต้องกันสำรอง 100% เนื่องจากเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ตารางที่ 4.10 การกู้เงินของลูกหนี้ค้างชำระจำแนกตามวงเงินกู้ ระยะเวลาที่กู้ จำนวนเงินงวดที่ส่งชำระ และจำนวนงวดที่ค้างชำระ

การกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วงเงินกู้		
ไม่เกิน 50,000 บาท	73	33.95
50,001 – 100,000 บาท	35	16.28
100,001 – 300,000 บาท	21	9.76
ตั้งแต่ 300,001 บาท ขึ้นไป	84	40.01
รวม	215	100.00
ระยะเวลาที่กู้		
1 ปี หรือ 12 งวด	26	12.09
2 ปี หรือ 24 งวด	21	9.79
3 ปี หรือ 36 งวด	27	12.58
มากกว่า 3 ปี	188	87.44
รวม	215	100.00
จำนวนเงินงวดที่ส่งชำระ		
ไม่เกิน 5,000 บาท	162	75.35
5,001 – 10,000 บาท	38	17.67
ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป	15	6.98
รวม	215	100.00
จำนวนงวดที่ค้างชำระ		
0 – 2 งวด	8	3.72
3 – 6 งวด	119	55.35
7 – 12 งวด	43	20.00
เกินกว่า 12 งวด	45	20.93
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) ประวัติการแก้ไขหนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่ยังไม่เคยแก้ไขหนี้ จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.16 และเคยแก้ไขหนี้มาแล้ว จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.84 ดังตารางที่ 4.11

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ ธนาคารควรให้ความสนใจติดตามลูกหนี้กลุ่มนี้เพิ่มขึ้น เพื่อจะได้เร่งดำเนินการหาวิธีแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้สามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติ

ตารางที่ 4.11 ประวัติการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ค้างชำระ

ประวัติการแก้ไขหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เคยแก้ไขหนี้	62	28.84
ไม่เคยแก้ไขหนี้	153	71.16
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5) ความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อการให้คำแนะนำในการแก้ไขหนี้ของพนักงานติดตามหนี้และการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ค้างชำระในการแก้ไขหนี้

การศึกษาในส่วนนี้เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อคำแนะนำในการแก้ไขหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ว่าอยู่ในระดับใด และการปฏิบัติของลูกหนี้เมื่อเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระขึ้นจะให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้กับธนาคารหรือไม่ ผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่มีความคิดว่าการให้คำแนะนำในการแก้ไขหนี้ค้างชำระจากพนักงาน อยู่ในระดับ ดี จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.98 และอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.16 และระดับน้อย มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.74 และไม่ได้รับคำแนะนำเลย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.102 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.77 และไม่ให้ความร่วมมือ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.23 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระในระดับดี และส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้กับพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ หากธนาคารเข้ามาช่วยเหลือ ส่วนลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้มีจำนวน 22 ราย อาจเนื่องมาจากลูกหนี้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้หรือเป็นหนี้ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น เป็นลูกหนี้ที่อยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดี เป็นต้น

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อการให้คำแนะนำในการแก้ไขหนี้ค้างชำระจากพนักงานติดตามหนี้ และการให้ความร่วมมือของลูกหนี้ค้างชำระในการแก้ไขหนี้

การแสดงความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการได้รับคำแนะนำ		
ดี	101	46.98
ปานกลาง	67	31.16
น้อย	36	16.74
ไม่ได้รับคำแนะนำเลย	11	5.12
รวม	215	100.00
การให้ความร่วมมือแก้ไขหนี้		
ให้ความร่วมมือ	193	89.77
ไม่ให้ความร่วมมือ	22	10.23
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

6) ความคิดเห็นของลูกหนี้เมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย เมื่อไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนดจะปฏิบัติโดยการติดต่อธนาคารเพื่อขอคำแนะนำจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.98 รองลงมาที่ปฏิบัติคือ รอให้พนักงานธนาคารมาพบเพื่อช่วยแก้ไข จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.42 และอยู่เฉย ๆ เมื่อมีเงินจึงติดต่อธนาคารเพื่อชำระหนี้ มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.60 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะติดต่อธนาคารเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขหนี้ อาจเนื่องมาจากแบบสอบถามมาจากฝ่ายธนาคาร จึงแสดงความคิดเห็น

ในด้านบวก แต่ลูกหนี้ส่วนที่เหลือจะรอให้ธนาคารเข้ามาช่วยเหลือก่อน จึงจะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระร่วมกับพนักงานติดตามหนี้ของธนาคาร

ตารางที่ 4.13 ข้อคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระเมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

การปฏิบัติเมื่อค้างชำระ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รีบติดต่อธนาคารเพื่อขอคำแนะนำ	101	46.98
รอให้พนักงานธนาคารมาพบเพื่อช่วยแก้ไข	74	34.42
อยู่เฉย ๆ ถ้ามีเงินจึงติดต่อชำระหนี้ภายหลัง	40	18.60
รวม	215	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ ที่กู้เงินธนาคารออมสินภาค 7 จำแนกด้วยปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลูกหนี้ ประกอบด้วย กิจการขาดทุน มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง ประสบปัญหาด้านสุขภาพ ประสบปัญหาครอบครัว มีหนี้สินหลายทาง นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ มีเจตนาไม่ชำระหนี้ และถูกเจ้าหนี้ฟ้องดำเนินคดี-ยึดทรัพย์ จากปัจจัยดังกล่าว หากลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุนจากการประกอบกิจการ ทำให้มีรายได้ลดลงจากเดิม ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง จากการที่มีสมาชิกในครัวเรือนหลายคน และสมาชิกในครัวเรือนนั้นไม่มีรายได้ เช่น บุตร หรือบิดามารดา ที่ต้องดูแล ทำให้รายได้ที่มีอาจไม่เพียงพอต่อรายจ่ายในครอบครัว ลูกหนี้บางรายอาจประสบกับปัญหาด้านสุขภาพ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องรักษาพยาบาลเป็นประจำหรือไม่ค่าใช้จ่ายสูง บางรายอาจประสบกับปัญหาครอบครัวหย่าร้าง หรือคู่สมรสเสียชีวิต ซึ่งทำให้รายได้ของครอบครัวลดลงเช่นกัน จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังพบว่าลูกหนี้ที่ค้างชำระมีภาระหนี้หลายแห่ง การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ จากการไม่มีระเบียบในการใช้เงินและใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย ลูกหนี้บางรายมีเจตนาจะไม่ชำระหนี้ และไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ด้วย

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สถานะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายรัฐบาล และผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ ปัจจัยเหล่านี้แม้ไม่ใช่ผลกระทบโดยตรงต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ แต่ก็ส่งผลกระทบต่ออ้อม เช่น ลูกหนี้ค้าขายได้น้อยลง จากการที่ผู้ซื้อไม่บริโภค หรือการที่สถานการณ์บ้านเมืองไม่มั่นคง มีการก่อกบฏต่าง ๆ จากความเห็นที่ไม่ตรงกันของประชาชน มีการ

ปิดถนนทำให้การคมนาคมเกิดปัญหา รัฐบาลประกาศภาวะฉุกเฉิน หรือจากการที่รัฐบาลไม่ดำเนินนโยบายต่อเนื่อง เช่น นโยบายกระตุ้นให้เกิดการกู้ยืม หรือกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่าย เป็นต้น

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกหนี้ค้างชำระ ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน 215 ราย ให้ระดับความสำคัญว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระอย่างไร ที่ระดับความสำคัญมาก ให้คะแนน 3 คะแนน ปานกลาง 2 คะแนน น้อย 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และเรียงลำดับของความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) ปัจจัยด้านลูกหนี้

ปัจจัยด้านลูกหนี้ที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุด คือ ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง และลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.73 และ 2.51 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทั้งสองมีอิทธิพลต่อการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในระดับมาก ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ กิจการของลูกหนี้ขาดทุน ลูกหนี้ประสบปัญหาด้านสุขภาพ ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ลูกหนี้มีเจตนาจะไม่ชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 2.32, 2.02, 1.92 และ 1.54 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 1.42 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด มีความหมายว่า ปัจจัยนี้มีระดับอิทธิพลต่อการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในระดับน้อย ดังตารางที่ 4.14

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดคือ สภาพเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.50 อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.36 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยรองลงมา อันดับสาม คือ นโยบายของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยและไม่มีความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.18 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยสุดท้ายคือ ผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ย 1.93 อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.14

จากการศึกษาจะเห็นว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ที่มีระดับความสำคัญมาก คือ การที่ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง สอดคล้องกับงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการมีหนี้สินหลายทางจะทำให้ลูกหนี้มีภาระที่จะต้องชำระหนี้คืนมาก จำนวนหนี้นี้อาจจะสูงกว่ารายได้ของกิจการ จึงเป็นเหตุให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระมากที่สุด ส่วนอันดับรองลงมาคือ ปัจจัยที่ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ซึ่งสอดคล้องกับรายได้ต่อครัวเรือน ที่ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน การที่มีสมาชิกในครัวเรือนมาก และมีรายได้ต่อครัวเรือนต่ำ อาจทำให้รายได้ที่มีน้อยกว่าภาระที่จะต้องใช้จ่ายในครอบครัว จึงทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระขึ้นเช่นกัน ปัจจัยด้านลูกหนี้ที่มีค่าเฉลี่ย

ลำดับสามคือ กิจการขาดทุน สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัวลง ทำให้ค่าขายได้น้อยลง ต้นทุนสูงขึ้น จึงทำให้ขาดทุน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระเช่นกัน

ในส่วนของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเพียงปัจจัยเดียวคือ สถานะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว ประชาชนไม่จับจ่ายซื้อของ ลูกหนี้ที่ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ขายสินค้าได้น้อย ต้นทุนสินค้าที่ขายมีราคาสูงขึ้น จึงประสบกับปัญหาขาดทุน ส่วนความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง และความไม่ต่อเนื่องของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง จากการประชาชนมีความเห็นทางการเมืองไม่ตรงกัน มีการเดินขบวนประท้วง หรือก่อม็อบทำให้เกิดปัญหาการคมนาคมขนส่ง รัฐบาลจำเป็นต้องประกาศภาวะฉุกเฉิน หรือการที่รัฐบาลไม่ได้กระตุ้นให้เกิดการดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายการขยายช่องทางทางการเงินในระบบผ่านสถาบันการเงิน เป็นต้น

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัจจัยด้านลูกหนี้	2.03	ปานกลาง	
1. กิจการขาดทุน	2.32	ปานกลาง	3
2. มีการใช้จ่ายในครอบครัวสูง	2.73	มาก	1
3. ประสบปัญหาด้านสุขภาพ	2.02	ปานกลาง	4
4. ประสบปัญหาครอบครัว หย่าร้าง / คู่สมรสเสียชีวิต	1.78	ปานกลาง	6
5. มีหนี้สินหลายทาง	2.51	มาก	2
6. นำเงินที่กู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	1.92	ปานกลาง	5
7. มีเจตนาไม่ชำระหนี้	1.54	ปานกลาง	7
8. ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องดำเนินคดี หรือยึดทรัพย์	1.42	น้อย	8
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	2.24	ปานกลาง	
1. สถานะเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัว	2.50	มาก	1
2. ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง	2.36	ปานกลาง	2
3. ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายรัฐบาล	2.18	ปานกลาง	3
4. ผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ	1.93	ปานกลาง	4

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.4 ความคิดเห็นของลูกหนี้ต่อวิธีการติดตามหนี้และวิธีแก้ไขหนี้

การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขหนี้ ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วย วิธีการติดตามหนี้ และความถี่ของการติดตามหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตาม วิธีการแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้เคยได้รับการแก้ไข หรือวิธีการแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ต้องการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 215 ราย ที่ได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ จำนวน 186 ราย ความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์มากที่สุดคือ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 167 ราย ความถี่ 4-6 ครั้ง / เดือน จำนวน 18 ราย และมากกว่า 6 ครั้ง / เดือน จำนวน 1 ราย ดังตารางที่ 4.15

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ที่ได้รับการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม จำนวน 139 ราย ความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้ทางจดหมายมากที่สุด คือ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 132 ราย และความถี่ที่ได้รับการจดหมาย 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 7 ราย ดังตารางที่ 4.15

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ที่ได้รับการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออกมาพบ จำนวน 146 ราย ความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้มากที่สุด คือ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 132 ราย ความถี่ที่พนักงานติดตามหนี้มาพบ 4-6 ครั้ง / เดือน จำนวน 11 ราย และมากกว่า 6 ครั้ง / เดือน จำนวน 3 ราย ดังตารางที่ 4.15

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ที่ได้รับการติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ จำนวน 35 ราย ความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้จากบริษัทมากที่สุดคือ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 31 ราย และความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ 4-6 ครั้ง / เดือน จำนวน 4 ราย ดังตารางที่ 4.15

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ ได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นวิธีการติดตามหนี้ที่ง่ายและสะดวกที่สุด รองลงมาคือลูกหนี้ได้รับการติดตามโดยพนักงานติดตามหนี้ของธนาคาร เนื่องมาจากการธนาคารออมสินได้กำหนดให้พนักงานจะต้องติดตามหนี้เพื่อให้พบตัวลูกหนี้โดยเร็วเมื่อลูกหนี้เริ่มมีหนี้ค้างชำระติดต่อกัน 2 งวดขึ้นไป เพื่อหาทางเจรจาแก้ไขหนี้โดยเร็ว และมีลูกหนี้เพียงร้อยละ 64.65 ที่ได้รับการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม ซึ่งไม่เป็นไปตามวิธีที่ธนาคารได้กำหนดตามระเบียบคำสั่ง ที่กำหนดให้สาขาจะต้องทำการออกจดหมายทันทีที่เกิดหนี้ค้างชำระ ส่วนการติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ ยังเป็น

วิธีการติดตามหนี้แบบใหม่ ที่สาขาจะต้องเลือกส่งลูกหนี้บางรายให้แก่บริษัทติดตามหนี้ดำเนินการ จึงมีลูกหนี้ค้างชำระเพียงร้อยละ 16.28 ที่ได้รับการติดตามหนี้จากบริษัทติดตามหนี้

ลูกหนี้ที่ได้รับการติดตามจากวิธีการติดตามหนี้ทั้ง 4 วิธีการ คือ การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ การติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม การติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ของธนาคาร และ การติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ ความถี่ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตามหนี้มากที่สุดคือ 1-3 ครั้ง / เดือน เนื่องมาจากการที่พนักงานติดตามหนี้ต้องปฏิบัติงานหลายด้าน และทุกวิธี จึงทำให้มีความถี่ในการปฏิบัติงานต่อเดือนได้ไม่เกิน 1 -3 ครั้ง / เดือน

ตารางที่ 4.15 วิธีการติดตามหนี้ และความถี่ในการติดตามหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการติดตาม

วิธีการติดตามและความถี่ในการติดตามหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์		
1-3 ครั้ง / เดือน	167	89.78
4-6 ครั้ง / เดือน	18	9.68
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	1	0.54
รวม	186	100.00
ทางจดหมายทวงถาม		
1-3 ครั้ง / เดือน	132	94.96
4-6 ครั้ง / เดือน	7	5.04
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	0	0
รวม	139	100.00
พนักงานติดตามหนี้ออกมาพบ		
1-3 ครั้ง / เดือน	132	90.41
4-6 ครั้ง / เดือน	11	7.53
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	3	2.05
รวม	146	100.00
บริษัทติดตามหนี้		
1-3 ครั้ง / เดือน	31	88.57
4-6 ครั้ง / เดือน	4	11.43
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	0	0
รวม	35	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) วิธีแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้เคยได้รับการแก้ไขหรือลูกหนี้ที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ต้องการ

จากวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 8 วิธีของธนาคารออมสิน ประกอบด้วย วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ วิธีนี้ลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดคือเงินต้นและดอกเบี้ยปกติ ธนาคารจึงจะลดดอกเบี้ยส่วนที่เป็นดอกเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระหนี้ให้ วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ธนาคารจะทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้โดยวงเงินที่ระบุในสัญญาเป็นจำนวนหนี้ค้างชำระทั้งหมด แล้วขยายระยะเวลาชำระหนี้ออกไปจากสัญญาเดิม ซึ่งวิธีนี้ลูกหนี้ไม่ต้องนำเงินมาชำระหนี้ และยังมีเงินงวดส่งชำระน้อยกว่าเดิมจากระยะเวลาที่ขยายออกไป วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ธนาคารจะผ่อนปรนให้ลูกหนี้สามารถส่งเฉพาะดอกเบี้ยปกติที่เกิดขึ้นใหม่ในแต่ละเดือนเป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี หลังจากหมดระยะเวลาผ่อนปรน ลูกหนี้จะต้องชำระเงินต้นที่ค้างทั้งหมดพร้อมส่วนที่ค้างชำระในระยะเวลาที่เหลืออยู่ ซึ่งลูกหนี้จะต้องมีภาระเงินงวดที่สูงขึ้นมากเมื่อหมดระยะเวลาผ่อนปรนแล้ว วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน วิธีนี้หลักการเช่นเดียวกับวิธีที่ 3 แต่ธนาคารผ่อนปรนให้ลูกหนี้ชำระดอกเบี้ยปกติแค่บางส่วนได้ ในระยะเวลาผ่อนปรน และต้องส่งชำระหนี้คงเหลือในระยะเวลาที่เหลืออยู่ ดังนั้น เงินงวดส่งชำระหลังจากครบระยะเวลาผ่อนปรนแล้วจะสูงมากกว่าวิธีที่ 3 วิธีที่ 5 เปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว เพื่อมิให้ลูกหนี้รับภาระดอกเบี้ยที่ทบต้นจากวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี และสามารถส่งชำระเงินงวดได้ทุกเดือนเมื่อเป็นเงินกู้แบบมีระยะเวลา วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน วิธีนี้ใช้ได้สำหรับสินเชื่อที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ธนาคารจะขายหลักประกันเพื่อมาชำระหนี้ที่ค้างชำระ วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้ เป็นการแก้ไขหนี้ค้างชำระโดยลูกหนี้สามารถเปลี่ยนตัว โอนหนี้ค้างชำระให้แก่ผู้ยินยอมรับสภาพหนี้ที่มีความสามารถชำระหนี้แทนลูกหนี้ได้ วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต ธนาคารต้องสืบหาทายาทลูกหนี้เพื่อมารับสภาพหนี้แทน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย ถึงวิธีแก้ไขหนี้พบว่า มีลูกหนี้ที่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ 62 ราย ส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขหนี้ วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.97 ของลูกหนี้ที่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ อันดับสองได้แก่วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยบางส่วน และอันดับสามมี 2 วิธีได้แก่วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ และวิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ดังตารางที่ 4.16

ส่วนลูกหนี้ที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้จำนวน 174 ราย ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ เช่นกัน มีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.97 ของลูกหนี้ที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ อันดับสองได้แก่วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ และอันดับสามได้แก่วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ดังตารางที่ 4.16

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า วิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ เป็นวิธีที่กลุ่มลูกหนี้ส่วนใหญ่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ และเป็นวิธีที่ลูกหนี้ที่ไม่เคยแก้ไขหนี้มีความต้องการเช่นเดียวกัน ส่วนวิธีที่ 5 การเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้แบบมีระยะยาว และวิธีที่ 6 การขายหลักประกัน มีเพียงกลุ่มลูกหนี้ที่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ ซึ่งเป็นลูกหนี้ที่มีอาชีพค้าขายเป็นเจ้าของธุรกิจ

ตารางที่ 4.16 วิธีแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้เคยได้รับการแก้ไขหนี้หรือลูกหนี้ที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้
ต้องการ

วิธีการแก้ไขหนี้	เคย		ไม่เคย		รวม	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ	4	6.45	16	10.46	20	9.30
วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้	44	70.97	130	84.97	174	80.90
วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ	4	6.45	5	3.27	9	4.20
วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติ บางส่วน	7	11.29	2	1.30	9	4.20
วิธีที่ 5 เปลี่ยน O/D เป็นเงินกู้ ระยะยาว	2	3.23	0	0	2	0.90
วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน	1	1.61	0	0	1	0.50
วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้	0	0	0	0	0	0
วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณี ลูกหนี้เสียชีวิต	0	0	0	0	0	0
รวม	62	100	153	100	215	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.2 ผลการศึกษาด้านพนักงานติดตามหนี้

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระจนทำให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 โดยข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ สังกัดธนาคารออมสินสาขา ของธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน

4.2.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อัตราเงินเดือน อายุการทำงานในธนาคาร ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเป็นเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.80 ส่วนอีก 19 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.20 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	24	55.80
ชาย	19	44.20
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

2) อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.46 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.24 และกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 และมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ดังตาราง 4.18

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า พนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานในธนาคารมาระยะหนึ่งแล้ว จนสามารถทำหน้าที่พนักงานติดตามหนี้ได้

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	1	2.30
31 - 40 ปี	26	60.46
41 - 50 ปี	16	37.24
51 - 60 ปี	0	0
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 10 ราย ร้อยละ 23.30 ส่วนสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สมรส	32	74.40
โสด	10	23.30
หย่าร้าง	1	2.30
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.10 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.60 ส่วนที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.20

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า พนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นระดับการศึกษาระดับต่ำสุดที่ธนาคารออมสินกำหนดในการเปิดรับสมัครพนักงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	9.30
ปริญญาตรี	34	79.10
ปริญญาโท	5	11.60
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขาจะทำการศึกษาถึงตำแหน่งของพนักงานติดตามหนี้ว่ามีตำแหน่งใดบ้าง อัตราเงินเดือน และอายุการทำงาน ซึ่งธนาคารออมสินสาขาจะมีตำแหน่งผู้จัดการสาขาเพียงตำแหน่งเดียว ซึ่งเป็นตำแหน่งในระดับผู้บริหารที่สูงสุด มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นอีก 2 ตำแหน่ง คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านบัญชี และ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการแยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเงินฝาก และส่วนสินเชื่อ ซึ่งจะมีระดับของตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับ 7 ตามอายุการทำงานในธนาคารออมสิน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการติดตามหนี้ เป็นหน้าที่ที่ระบุในกรอบการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ พนักงานที่ติดตามหนี้จึงควรเป็นพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ทำงาน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ได้ และมีทักษะในการเจรจาต่อรอง จึงจะสามารถติดตามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานสินเชื่อระดับ 7 จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมาเป็นตำแหน่งพนักงานสินเชื่อระดับ 6 จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.60 มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.40 มีตำแหน่งเป็นพนักงานสินเชื่อระดับ 4 จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.60 มีตำแหน่งผู้จัดการสาขาและตำแหน่งพนักงานสินเชื่อระดับ 5 จำนวนเท่ากับคือ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 ดังตารางที่ 4.21

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า พนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อระดับ 7 ซึ่งเป็นตำแหน่งปฏิบัติการในระดับที่สูงสุด

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	1	2.30
ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ	7	16.40
พนักงานสินเชื่อระดับ 4	2	4.60
พนักงานสินเชื่อระดับ 5	1	2.30
พนักงานสินเชื่อระดับ 6	8	18.60
พนักงานสินเชื่อระดับ 7	24	55.80
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

6) อัตราเงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย กลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.60 แต่เมื่อรวมกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีจำนวนรวมกัน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.80 ส่วนกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวนรวมกัน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.60 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.22

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานสินเชื่อระดับ 7 และตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา / ผู้จัดการสาขา ซึ่งทำงานมาเป็นระยะเวลานาน

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของพนักงานติดตามหนี้จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	5	11.6
15,000 – 20,000 บาท	6	14.0
20,001 – 25,000 บาท	11	25.6
25,0001– 30,000 บาท	9	20.9
30,001 – 35,000 บาท	5	11.6
ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป	7	16.3
รวม	43	100

ที่มา : จากการศึกษา

7) อายุการทำงานในธนาคาร อายุการทำงานด้านสินเชื่อ และอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธนาคาร 10 ปีขึ้นไป จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.44 ที่เหลือมีอายุการทำงานน้อยกว่า 10 ปี รวมเป็นจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.56

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานด้านสินเชื่อไม่เกิน 5 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.44 ที่เหลือมีอายุการทำงานด้านสินเชื่อมากกว่า 5 ปี รวมเป็นจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.56 ดังตารางที่ 4.23

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.49 ที่เหลือมีอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้เกินกว่า 3 ปี รวมเป็นจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.51 ดังตารางที่ 4.23

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า พนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่แม้จะมีอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้ไม่เกิน 3 ปี แต่ก็มีอายุการทำงานในธนาคารออมสินมานาน 10 ปีขึ้นไป และทำงานด้านสินเชื่อไม่เกิน 5 ปี เนื่องมาจากการจะเป็นพนักงานติดตามหนี้ได้นั้นจะต้องมีประสบการณ์ทางด้านสินเชื่อมาก่อน และพนักงานด้านสินเชื่อก็จะมีประสบการณ์ด้านเงินฝากก่อนที่จะมาปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 4.23 อายุการทำงานของพนักงานติดตามหนี้ จำแนกอายุการทำงานในธนาคาร อายุการทำงานด้านสินเชื่อ และอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้

อายุการทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุการทำงานในธนาคาร		
ไม่เกิน 5 ปี	6	13.96
6 – 10 ปี	8	18.60
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	29	67.44
รวม	43	100.00
อายุการทำงานด้านสินเชื่อ		
ไม่เกิน 5 ปี	29	67.44
6 – 10 ปี	11	25.58
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3	6.98
รวม	43	100.00
อายุการทำงานด้านการติดตามหนี้		
ไม่เกิน 3 ปี	23	53.49
4 – 6 ปี	13	30.23
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	7	16.28
รวม	43	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระจากการวิเคราะห์ของพนักงานติดตามหนี้

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าจากการวิเคราะห์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ จำแนกได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ ปัจจัยด้านธนาคาร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีปัจจัยด้านลูกหนี้และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่นเดียวกับการศึกษาด้านลูกหนี้ สำหรับปัจจัยด้านธนาคารนั้น จะประกอบไปด้วย การเร่งอนุมัติสินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อตามใบสั่ง การที่พนักงานสินเชื่อไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลด้านเครดิตของลูกค้า การที่พนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ด้านสินเชื่อ พนักงานไม่ได้ควบคุมและติดตามหนี้อย่างทันทั่วทั้งที่ และการติดตามหนี้ไม่ต่อเนื่อง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 จะให้ระดับความสำคัญว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระอย่างไร โดยที่ระดับความสำคัญ

มาก ให้คะแนน 3 คะแนน ระดับความสำคัญปานกลาง ให้คะแนน 2 คะแนน ระดับความสำคัญน้อย ให้คะแนน 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และเรียงลำดับของความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) ปัจจัยด้านลูกหนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดคือ มีหนี้สินหลายทาง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.93 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ กิจการขาดทุน มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง และ นำเงินที่กู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.70 2.67 และ 2.56 ตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาครอบครัวหย่าร้าง/คู่สมรสเสียชีวิต ลูกหนี้เจตนาไม่ชำระหนี้ และถูกเจ้าหน้าที่อื่นฟ้องดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 1.93 2.21 2.21 และ 1.93 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.24

2) ปัจจัยด้านธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดคือ การติดตามหนี้ไม่ต่อเนื่องทำให้ปัญหาหนี้ค้างรุนแรงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 2.67 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ พนักงานไม่ได้ควบคุมและติดตามหนี้อย่างทันท่วงที การเร่งอนุมัติสินเชื่อทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาด และการอนุมัติสินเชื่อตาม โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.47 2.30 และ 2.28 ตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีอิทธิพลปานกลาง ดังตารางที่ 4.24

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุดคือ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนไม่แน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 2.60 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.30 อยู่ในระดับมีอิทธิพลปานกลาง ดังตารางที่ 4.24

จากการศึกษาจะพบว่า ในความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ ทั้ง 3 ปัจจัย จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระด้านลูกหนี้ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นเหมือนกัน คือ ปัจจัยที่ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง และสภาวะที่เศรษฐกิจในประเทศชะลอตัว ส่วนปัจจัยด้านธนาคารนั้น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระมาก คือ การติดตามหนี้ไม่ได้ควบคุมติดตามอย่างทันท่วงที และการติดตามไม่ต่อเนื่อง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเช่นกัน สำหรับ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ย อธิบายได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีค่าระดับความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.39 ปัจจัยด้านธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.28 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 2.32

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัจจัยด้านลูกหนี้	2.39	ปานกลาง	
1. กิจการขาดทุน	2.70	มาก	2
2. มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง	2.67	มาก	3
3. ประสบปัญหาด้านสุขภาพ	1.93	ปานกลาง	7
4. ประสบปัญหาครอบครัว หย่าร้าง / คู่สมรสเสียชีวิต	2.21	ปานกลาง	5
5. มีหนี้สินหลายทาง	2.93	มาก	1
6. นำเงินที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	2.56	มาก	4
7. มีเจตนาไม่ชำระหนี้	2.21	ปานกลาง	5
8. ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องดำเนินคดี หรือยึดทรัพย์	1.93	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านธนาคาร	2.28	ปานกลาง	
1. การเร่งอนุมัติสินเชื่อทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาด	2.30	ปานกลาง	3
2. การอนุมัติสินเชื่อตามใบสั่ง (จากผู้บังคับบัญชา / ข้าราชการการเมือง)	2.28	ปานกลาง	4
3. พนักงานไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกหนี้ก่อน (ข้อมูลเครดิตบูโร และ ข้อมูลบุคคลล้มละลาย)	1.79	ปานกลาง	6
4. พนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ด้านสินเชื่อ	2.14	ปานกลาง	5
5. พนักงานไม่ได้ควบคุมและติดตามหนี้อย่างทันทั่วทั้งที่	2.47	ปานกลาง	2
6. การติดตามหนี้ไม่ต่อเนื่องทำให้ปัญหาหนี้ค้างรุนแรงขึ้น	2.67	มาก	1
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	2.32	ปานกลาง	
1. สถานะเศรษฐกิจภายในประเทศชะลอตัว	2.60	มาก	1
2. ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง	2.30	ปานกลาง	2
3. นโยบายรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และไม่มีความต่อเนื่อง	2.26	ปานกลาง	3
4. ผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ	2.12	ปานกลาง	4

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.3 วิธีการติดตามหนี้และวิธีแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของพนักงานติดตามหนี้

การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้และวิธีแก้ไขหนี้ ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ประกอบด้วย การวางแผนการติดตามหนี้ของสาขา การเตรียมการก่อนออกติดตามหนี้ วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ วิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้เลือกใช้ การเลือกกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่จะติดตามหนี้ การเลือกบุคคลที่จะให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้ และความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ต่อระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและการติดตามหนี้ ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) การวางแผนการติดตามหนี้ของสาขา

จากการที่ธนาคารออมสินเพิ่งเริ่มประกอบธุรกิจด้านการให้สินเชื่อแก่บุคคลรายย่อย ในปัจจุบันจึงยังไม่มีกำหนดโครงสร้างองค์กรโดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามหนี้ค้างชำระโดยตรง การศึกษาในครั้งนี้จึงต้องการทราบแนวทางการบริหารหนี้ของแต่ละสาขาที่มีเป้าหมายทั้งการปล่อยสินเชื่อและการควบคุมหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งการวางแผนในการติดตามหนี้ของแต่ละสาขาจะขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารสูงสุดในสาขา คือ ผู้จัดการสาขาว่าจะมีมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบดูแลและการติดตามหนี้โดยตรง จะให้พนักงานในตำแหน่งใดทำหน้าที่ติดตามหนี้ จำนวนของพนักงานที่ติดตามหนี้มีกี่คน และจะมีการประชุมเพื่อวางแผนการติดตามหนี้อย่างไร เป็นต้น มีผลการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าผู้ควบคุมดูแลการติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขาที่ตนเองสังกัดคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.60 ดังตารางที่ 4.25

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขาที่ตนเองสังกัดอยู่คือ เฉพาะพนักงานที่เป็นพนักงานสินเชื่อ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.20 และรองลงมาเป็นพนักงานทุกตำแหน่ง มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.80 ดังตารางที่ 4.25

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าก่อนที่จะทำการติดตามหนี้มีการประชุมเพื่อวางแผนก่อนปฏิบัติงานเดือนละครั้ง จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือประชุมทุกครั้งที่ออกติดตามหนี้ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.60 ดังตารางที่ 4.25

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขาที่ตนเองสังกัดอยู่ มีจำนวนพนักงาน

ติดตามหนี้ไม่เกิน 3 คน มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.53 และมีจำนวนพนักงานติดตามหนี้ 4-6 คน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.53 เช่นกัน ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การวางแผนในการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้

การวางแผนการติดตามหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้ทำหน้าที่ควบคุมการติดตามหนี้		
ตนเอง	5	11.6
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	24	55.8
ผู้จัดการสาขา	14	32.6
รวม	43	100
พนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้		
เฉพาะพนักงานสินเชื่อ	22	51.2
พนักงานทุกตำแหน่ง	21	48.8
รวม	43	100
การประชุมเพื่อวางแผนก่อนการติดตามหนี้		
ทุกครั้งที่ออกติดตามหนี้	8	18.6
อาทิตย์ละครั้ง	3	7.0
เดือนละครั้ง	27	62.8
ไม่ประชุม	5	11.6
รวม	43	100
จำนวนพนักงานติดตามหนี้ในสาขา		
จำนวนไม่เกิน 3 คน	17	39.53
จำนวน 4 – 6 คน	17	39.53
จำนวน 7 – 10 คน	8	18.60
จำนวนมากกว่า 10 คน	1	2.34
รวม	43	100

ที่มา : จากการศึกษา

2) การเตรียมการเมื่อออกติดตามหนี้

สิ่งที่พนักงานติดตามหนี้ต้องเตรียมการเมื่อออกติดตามหนี้ ประกอบด้วย เพิ่มลูกหนี้ค้างชำระ ประวัติการชำระหนี้ (สช.18) ประวัติการติดตามหนี้เดิม การศึกษาถึงวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบคำสั่งธนาคาร การวางแผนการเดินทาง การวางแผนการเจรจาแก้ไขหนี้ และการปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนติดตามหนี้ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ จำนวน 43 ราย ทุกรายมีการเตรียมการก่อนที่จะออกติดตามหนี้ คือ ร้อยละ 100 โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสิ่งที่ต้องเตรียมการก่อนที่จะติดตามหนี้ คือ เพิ่มลูกหนี้ค้างชำระ มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 เช่นกัน ส่วนข้อมูลประวัติการชำระหนี้ (สช.18) มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.05 ข้อมูลประวัติการติดตามหนี้เดิม มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.79 มีการวางแผนการเดินทาง จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.37 มีการวางแผนการเจรจาแก้ไขหนี้ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.81 มีการปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนติดตามหนี้ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.12 ในขณะที่ส่วนใหญ่พนักงานติดตามหนี้ไม่ได้ศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบคำสั่งของธนาคารก่อนติดตามหนี้ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.81 มากกว่าพนักงานที่ศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนติดตามหนี้ ซึ่งมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.19 ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเตรียมการของพนักงานติดตามหนี้ก่อนออกติดตามหนี้

สิ่งที่เตรียมการเมื่อออกติดตามหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพิ่มลูกหนี้ค้างชำระ	43	100
ประวัติการชำระหนี้ (สช.18)	37	86.05
ประวัติการติดตามหนี้เดิม	27	62.79
ศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้คำสั่ง	19	44.19
วางแผนการเดินทาง	38	88.37
วางแผนการเจรจาแก้ไขหนี้	24	55.81
ปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนติดตามหนี้	28	65.12
ไม่ได้เตรียมการติดตามหนี้	0	0

ที่มา : จากการศึกษา

3) วิธีการติดตามหนี้และความถี่ที่พนักงานติดตามหนี้ปฏิบัติ

วิธีการติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 มี 4 วิธี ประกอบด้วย การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ ทางจดหมายทวงถาม ทางพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออกไปพบลูกหนี้ และให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้แทน ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ทุกรายเลือกใช้วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาใช้วิธีการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ออกไปพบลูกหนี้ มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.72 และใช้วิธีการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.74 ส่วนการใช้วิธีการติดตามหนี้โดยส่งลูกหนี้ให้บริษัทติดตามหนี้ มีเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.65 และไม่เลือกใช้วิธีการนี้ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.35 ส่วนความถี่ของแต่ละวิธีติดตามหนี้มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ จำนวน 43 ราย โดยส่วนใหญ่ความถี่ที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์คือ 1 – 3 ครั้ง / เดือน มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.84 ของจำนวนพนักงานที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ ดังตารางที่ 4.27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม จำนวน 33 ราย โดยส่วนใหญ่ความถี่ที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถามคือ 1 – 3 ครั้ง / เดือน มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.85 ของจำนวนพนักงานที่ใช้วิธีการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม ดังตารางที่ 4.27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ออกไปพบลูกหนี้ จำนวน 36 ราย โดยส่วนใหญ่ความถี่ที่ใช้วิธีการติดตามหนี้โดยการออกไปพบลูกหนี้คือ 1 – 3 ครั้ง / เดือน มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.56 ของจำนวนพนักงานที่ใช้วิธีการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ออกไปพบลูกหนี้ ดังตารางที่ 4.27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ จำนวน 2 ราย ให้ความเห็นว่ามีความถี่ 1 – 3 ครั้ง / เดือน และ มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน โดยมีจำนวนอย่างละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของจำนวนพนักงานที่ใช้วิธีการติดตามหนี้โดยบริษัทติดตามหนี้ ดังตารางที่ 4.27

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์เป็นวิธีการที่ง่ายและสะดวก จึงเป็นวิธีการที่พนักงานติดตามหนี้ทุกรายเลือกใช้ เมื่อโทรศัพท์ไปเดือนแล้วลูกหนี้ไม่มาชำระหรือโทรศัพท์ไม่พบ พนักงานติดตามหนี้จึงจะออกไปพบลูกหนี้ ส่วนการส่งจดหมายทวงถามซึ่งเป็นข้อกำหนดที่พนักงานจะต้องปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีลูกหนี้ค้างชำระทุกราย มีเพียงร้อยละ 76.74 อาจเนื่องมาจากการออกจดหมายเตือนอาจมีการกำหนดหน้าที่เฉพาะให้แก่พนักงานบางคนรับผิดชอบเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามธนาคารควรดำเนินการตรวจสอบว่ามีลูกหนี้รายใดที่ยังไม่ได้ส่งจดหมายเตือนแล้วเร่งดำเนินการจัดส่งจดหมายเตือนให้ชำระหนี้ให้ครบทุกราย ส่วนวิธีการติดตามหนี้โดยให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้แทนนั้น เป็นมาตรการที่ธนาคารกำหนดขึ้นมาใหม่เพื่อแบ่งเบาภาระ

การทำงานของสาขาเมื่อปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น แต่ยังมีปัญหาในเรื่องของการประสานงานและความไม่มั่นใจเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทติดตามหนี้ จึงทำให้สาขาไม่นิยมเลือกใช้วิธีติดตามหนี้โดยให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้แทน ส่วนความถี่ในการติดตามหนี้ 1 – 3 ครั้งต่อเดือนสอดคล้องกับความถี่ที่ลูกหนี้ค้างชำระได้รับการติดตาม

ตารางที่ 4.27 วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้ปฏิบัติ

วิธีติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทางโทรศัพท์		100
1-3 ครั้ง / เดือน	21	48.84
4-6 ครั้ง / เดือน	15	34.88
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	9	16.28
รวม	43	100.00
ทางจดหมายทวงถาม		
1-3 ครั้ง / เดือน		84.85
4-6 ครั้ง / เดือน	5	15.15
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	0	0
รวม	33	100.00
พนักงานติดตามหนี้ออกมาพบ		
1-3 ครั้ง / เดือน	29	80.56
4-6 ครั้ง / เดือน	5	13.89
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	2	5.55
รวม	36	100.00
บริษัทติดตามหนี้		
1-3 ครั้ง / เดือน	1	50.00
4-6 ครั้ง / เดือน	0	0
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	1	50.00
รวม	2	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) การจัดลำดับความสำคัญของวิธีแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้เลือกใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ

วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารออมสินกำหนดไว้ในระเบียบคำสั่ง เป็นวิธีการแก้ไขหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้จะต้องศึกษาถึงเงื่อนไข หลักเกณฑ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับลูกหนี้ค้างชำระแต่ละราย มีทั้งสิ้น 8 วิธี คือ การลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ การขยายระยะเวลาชำระหนี้ การชำระดอกเบี้ยปกติ การชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน การเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว การขายหลักประกัน การเปลี่ยนตัวลูกหนี้ และการเรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต จึงให้พนักงานติดตามหนี้เรียงลำดับความสำคัญ 1 – 8 ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่เลือกวิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 ส่วนวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย ดังตารางที่ 4.28

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ให้ความสำคัญกับวิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ เนื่องจากจากการขยายระยะเวลาชำระหนี้โดยพิจารณาจากความสามารถชำระหนี้ในปัจจุบันของลูกหนี้ ซึ่งสามารถจะส่งชำระดอกเบี้ยอัตราปกติที่เกิดขึ้นแต่เดือนละเดือนและเงินต้นได้บางส่วน ซึ่งจะมีผลทำให้ลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารได้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จึงเป็นวิธีการแก้ไขหนี้ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือวิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สอง เนื่องจากเป็นวิธีแก้ไขหนี้ที่พิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลงอย่างมากของลูกหนี้ ซึ่งส่งชำระได้เพียงดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นแต่เดือน โดยขยายระยะเวลาส่งชำระหนี้ออกไปและพักการส่งชำระเงินต้นไว้ 3 ปี แล้วคำนวณเฉลี่ยเงินต้นทั้งหมดตั้งแต่ปีที่ 4 เป็นต้นไป เช่นเดียวกับวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับสาม วิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 3 และวิธีที่ 4 จะส่งผลให้ลูกหนี้มีภาระการส่งชำระหนี้ลดลงเฉพาะปีที่ 1 – 3 ซึ่งเมื่อครบกำหนด 3 ปี แล้ว การส่งชำระหนี้จะเพิ่มขึ้นอย่างมากตั้งแต่ปีที่ 4 ไปจนครบกำหนดการขยายระยะเวลาชำระหนี้ อันจะทำให้เกิดความเสียหายจากการที่ลูกหนี้อาจไม่มีความสามารถชำระหนี้ตามที่พนักงานติดตามหนี้ประมาณการไว้ ส่วนวิธีการแก้ไขหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้ให้ความสำคัญในลำดับที่ 5 – 8 คือ วิธีที่ 5 เปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว และ วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 มีค่าน้ำหนักเท่ากันคือ 144 และวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 7 ส่วนวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต มีความสำคัญน้อยที่สุดคือลำดับที่ 8 เนื่องจากวิธีแก้ไขหนี้วิธีที่ 5 – วิธีที่ 8 เป็นวิธีการแก้ไขหนี้เฉพาะกรณี

สำหรับลูกหนี้เงินกู้เบิกเกินบัญชี สำหรับลูกหนี้ที่มีหลักประกันและหลักประกันนั้นเป็นผู้ต้องการซื้อ สำหรับลูกหนี้ที่มีบุคคลอื่นมารับภาระหนี้แทน และสำหรับลูกหนี้ที่เสียชีวิต ซึ่งกลุ่มลูกหนี้เฉพาะกรณีเหล่านี้ มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ จึงทำให้พนักงานติดตามหนี้ให้ความสำคัญที่น้อยกว่าวิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 1 – วิธีที่ 4 ในการเลือกใช้เป็นวิธีการแก้ไขหนี้ค้างชำระ ดังตารางที่ 4.28



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่พนักงานติดตามหนี้เลือกที่จะติดตาม

ธนาคารออมสินกำหนดให้มีการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระโดยใช้เกณฑ์การจัดชั้นหนี้และการกันสำรองของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงแบ่งกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระได้ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกหนี้ปกติ (ค้างไม่เกิน 1 เดือน) กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1-3 เดือน) กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3-6 เดือน) กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 6-12 เดือน) กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 12-24 เดือน) กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 24 เดือน) จึงให้พนักงานติดตามหนี้เรียงลำดับความสำคัญ 1-6 อันดับ มีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่เลือกติดตามหนี้กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 – 3 เดือน) โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และกลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 – 6 เดือน) เป็นกลุ่มที่เลือกติดตามหนี้อันดับรองลงมา กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 24 เดือน) เป็นกลุ่มที่เลือกติดตามหนี้อันดับที่น้อยที่สุดคืออันดับที่ 6 ดังตารางที่ 4.29

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ เลือกติดตามหนี้กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระตามความรุนแรงของปัญหาหนี้ค้างชำระ ซึ่งวัดจากระยะเวลาที่ค้างชำระหรือเงินงวดที่ค้างชำระนั่นเอง ดังนั้น กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 – 3 เดือน) จึงเป็นกลุ่มที่พนักงานติดตามหนี้เลือกที่จะติดตามหนี้มากที่สุดเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่หากติดตามหนี้เพื่อเรียกชำระหนี้ได้ จะทำให้ธนาคารสามารถควบคุมไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ส่วนกลุ่มลูกหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้ให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สอง คือ กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 – 6 เดือน) เนื่องจากกลุ่มลูกหนี้นี้แม้จะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) แล้วก็ตาม แต่ปัญหาหนี้ค้างชำระยังไม่รุนแรง ลูกหนี้กลุ่มนี้ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระร่วมกับทางธนาคาร จึงทำให้การติดตามหนี้กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน สามารถลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารได้ ส่วนกลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 24 เดือน) มีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระมาเป็นเวลานาน ลูกหนี้กลุ่มนี้ส่วนใหญ่มักหลบหนี ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ และมีจำนวนหนี้ค้างสะสมมากจนทำให้ไม่สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้



(ตารางแนวนอน 4.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6) การจัดลำดับความสำคัญของบุคคลที่พนักงานติดตามหนี้เลือกที่จะขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานติดตามหนี้ ที่พนักงานติดตามหนี้มักจะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานสาขาที่มีความชำนาญ หรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง จึงให้พนักงานติดตามหนี้จัดลำดับความสำคัญ โดยเรียงลำดับ 1 – 4 ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่เลือกที่จะปรึกษาผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากมีค่าน้ำหนักเท่ากับที่ 132 รองลงมาคือ เลือกที่จะปรึกษาเพื่อนพนักงานสาขาที่มีความชำนาญ และปรึกษาหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง เป็นลำดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.30

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า บุคคลที่พนักงานติดตามหนี้เลือกที่จะคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้ลำดับแรก จากค่าน้ำหนักที่เท่ากับ 132 คือ ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เนื่องมาจากผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงสุดของธนาคารออมสินสาขา มีอำนาจหน้าที่ และสามารถช่วยพนักงานในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาจากการติดตามหนี้ได้ ในขณะที่ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จะมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการติดตามหนี้ที่มากกว่า และยังทำงานใกล้ชิดกับพนักงานติดตามหนี้ด้วยจึงทำให้มีระดับความสำคัญเท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7) ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหน้ต่อระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระและติดตามหน้

ปัจจุบันธนาคารออมสินได้พัฒนาระบบที่ช่วยเหลือในการทำงานติดตามหน้ขึ้นมา 1 ระบบ คือ ระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระและการติดตามหน้ แต่ยังคงมีความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ระบบนี้ไม่ได้ถูกนำมาใช้งานอย่างจริงจัง จึงร้ศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้งานระบบนี้ ซึ่งมีผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหน้ จำนวน 43 ราย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระและติดตามหน้ว่า มีประโยชน์แต่ใช้งานยาก มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาเห็นว่า อยากให้ปรับปรุงระบบฯให้ใช้งานง่ายขึ้น จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.60 และเห็นว่าไม่มีประโยชน์ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ดังตารางที่ 4.31

ส่วนการใช้งานระบบฯ ในปัจจุบันนี้นั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหน้ จำนวน 43 ราย ยังคงใช้งานระบบฯ นี้อยู่แค่เพียง 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.93 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เหลือจำนวน 34 ราย ไม่ได้ใช้งานระบบฯ นี้แล้ว คิดเป็นร้อยละ 79.07 ดังตารางที่ 4.31

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า แม้พนักงานติดตามหน้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระฯ มีประโยชน์ แต่เนื่องจากการใช้งานมีความยุ่งยากจึงไม่ได้ใช้งาน ดังนั้น ธนาคารควรทำการสำรวจข้อคิดเห็นเพิ่มเติมถึงสิ่งทีพนักงานต้องการให้ระบบศูนย์ข้อมูลปรับปรุงในด้านใด เพื่อจะได้ให้เกิดความร่วมมือในการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลฯ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถใช้ข้อมูลหน้ค้ำชำระที่ทันเหตุการณ์ และนำไปใช้ในการติดตามหน้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.31 ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหน้ต่อการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระและติดตามหน้

ระบบศูนย์ข้อมูลหน้ค้ำชำระฯ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ความคิดเห็นต่อระบบฯ		
มีประโยชน์ แต่ใช้งานยาก	28	65.12
อยากให้ปรับปรุงให้ง่ายขึ้น	14	32.56
ไม่มีประโยชน์	1	2.32
รวม	43	100
การใช้งานระบบฯ ในปัจจุบัน		
ยังใช้งานระบบฯ นี้อยู่	9	20.93
ไม่ได้ใช้งานระบบฯ นี้แล้ว	34	79.07
รวม	43	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้

การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของธนาคารออมสิน ภาค 7 ประกอบด้วยปัญหา 5 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านระเบียบคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านลูกหนี้ ปัญหาด้านระบบงาน และปัญหาด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ให้คะแนนต่อปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ที่ระดับความสำคัญมาก ให้คะแนน 3 คะแนน ปานกลาง 2 คะแนน น้อย 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และเรียงลำดับของความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1) ปัญหาด้านระเบียบคำสั่ง

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านระเบียบคำสั่งมากที่สุดมี 3 ปัญหา คือ ปริมาณของคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป คำสั่งมีการเลื่อนเนื้อหาที่เข้าใจยาก และแนวทางปฏิบัติงานตามคำสั่งไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมากทั้ง 3 ปัจจัย ดังตารางที่ 4.32

2) ปัญหาด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรมากที่สุดคือ จำนวนพนักงานที่ติดตามหนี้ไม่เพียงพอ (ปริมาณหนี้ที่ต้องติดตามมีมาก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความชำนาญในการติดตามหนี้ พนักงานขาดความรู้และทักษะในการติดตามหนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และ 2.51 ตามลำดับ อยู่ในระดับมีอิทธิพลมากเช่นกัน ดังตารางที่ 4.32

3) ปัญหาด้านลูกหนี้

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านลูกหนี้ที่มากที่สุดคือ ลูกหนี้ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก รองลงมาคือ ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ และลูกหนี้ไม่มีความจริงใจที่จะแก้ไขหนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 2.51 และ 2.49 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.32

4) ปัญหาด้านระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านระบบศูนย์ข้อมูลมากที่สุดคือ ใช้งานยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 อยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ดังตารางที่ 4.32

5) ปัญหาด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง คือ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 อยู่ในระดับมีอิทธิพลปานกลาง รองลงมาคือ ไม่มีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน และไม่ได้รับการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และ 2.37 ตามลำดับ อยู่ในระดับมีอิทธิพลปานกลางเช่นกัน ดังตารางที่ 4.32

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากมี 2 ปัญหา คือ ปัญหาด้านบุคลากรและปัญหาด้านระเบียบคำสั่ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมที่มีค่า 2.58 และ 2.53 ตามลำดับ ซึ่งหากธนาคนำประเด็นปัญหาดังกล่าวไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาการได้

ตารางที่ 4.32 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้

ปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	อันดับ
ด้านระเบียบคำสั่ง	2.53	มาก	
1. ปริมาณของคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป	2.6	มาก	1
2. คำสั่งมีการสื่อเนื้อหาที่เข้าใจความยาก	2.6	มาก	1
3. แนวทางปฏิบัติงานตามคำสั่งไม่ชัดเจน	2.6	มาก	1
4. คำสั่งล้าสมัย ไม่ทันเหตุการณ์	2.33	ปานกลาง	4
ด้านบุคลากร	2.58	มาก	
1. จำนวนพนักงานที่ติดตามหนี้ไม่เพียงพอ (ปริมาณหนี้ที่ต้องติดตามมีมาก)	2.81	มาก	1
2. พนักงานไม่มีความชำนาญในการติดตามหนี้	2.63	มาก	2
3. พนักงานขาดความรู้และทักษะในการติดตามหนี้	2.51	มาก	3
4. พนักงานได้รับการอบรมน้อยเกินไป	2.51	มาก	3
5. พนักงานขาดกำลังใจในการติดตามหนี้	2.42	ปานกลาง	5
ด้านลูกหนี้	2.47	ปานกลาง	
1. ลูกหนี้ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้	2.53	มาก	1
2. ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้	2.51	มาก	2
3. ลูกหนี้ไม่มีความจริงใจที่จะแก้ไขหนี้	2.49	ปานกลาง	3
4. ลูกหนี้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้	2.35	ปานกลาง	4
ด้านระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้	2.42	ปานกลาง	
1. ใช้งานยาก	2.51	มาก	1
2. ไม่มีการใช้งาน	2.33	ปานกลาง	2
ด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง	2.43	ปานกลาง	
1. ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	2.47	ปานกลาง	1
2. ไม่มีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน	2.44	ปานกลาง	2
3. ไม่ได้รับการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก	2.37	ปานกลาง	3

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.28 จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญของวิธีแก้ไขหนี้

วิธีการแก้ไขหนี้	อันดับค่าคะแนน								ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ความสำคัญ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ	4	6	9	13	2	2	4	3	5.07	4
วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้	35	6	1	1	0	0	0	0	7.74	1
วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ	2	23	13	4	0	1	0	0	6.46	2
วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน	2	8	16	9	0	0	2	6	5.19	3
วิธีที่ 5 เปลี่ยน O/D เป็นเงินกู้ระยะยาว	0	0	0	6	20	7	3	7	3.35	5
วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน	0	0	2	6	9	6	13	7	3.00	7
วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้	0	0	2	4	10	19	7	1	3.35	5
วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต	0	0	0	0	2	8	14	19	1.84	8
รวม	43	43	43	43	43	43	43	43		

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.29 จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่จะทำการติดตามหนี้

กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระ	อันดับค่าคะแนน						ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ความสำคัญ
	1	2	3	4	5	6		
กลุ่มลูกหนี้ปกติ (ค้างไม่เกิน 1 เดือน)	16	3	9	2	1	12	3.88	3
กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 – 3 เดือน)	21	19	1	0	2	0	5.32	1
กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 – 6 เดือน)	5	19	19	0	0	0	4.67	2
กลุ่มลูกหนี้สงสัย (ค้างเกิน 6 – 12 เดือน)	1	2	11	29	0	0	3.42	4
กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 12 – 24 เดือน)	0	0	3	10	30	0	2.37	5
กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 24 เดือน)	0	0	0	2	10	31	1.37	6
รวม	43	43	43	43	43	43		

ที่มา : จากการศึกษา

ตารางที่ 4.30 จำนวนของพนักงานติดตามหนี้ในการจัดลำดับความสำคัญบุคคลที่จะขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้

กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระ	อันดับค่าคะแนน				ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ความสำคัญ
	1	2	3	4		
ผู้จัดการสาขา	20	10	9	4	3.07	1
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	13	23	4	3	3.07	1
เพื่อนพนักงานสาขาที่มีความชำนาญ	7	8	20	8	2.33	2
หน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง	3	2	10	28	1.53	3
รวม	43	43	43	43		

ที่มา : จากการศึกษา