

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของลูกหนี้ที่กู้เงินจากธนาคารออมสิน และศึกษาถึงวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มลูกหนี้ที่เป็นหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 215 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ ผลการศึกษาสรุปได้ 2 ด้าน คือ ผลการศึกษาด้านลูกหนี้และผลการศึกษาด้านพนักงานติดตามหนี้ จึงสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาด้านลูกหนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 ทั้งหมด 215 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ แต่มีจำนวนใกล้เคียงกับอาชีพค้าขายเจ้าของธุรกิจและค้าขายห้องแถว ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 28.37 24.65 และ 20.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน

จากการศึกษาด้านการกู้เงินของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่กู้เงินประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชน ร้อยละ 32.09 ใกล้เคียงกับกู้เงินประเภทสินเชื่อเคหะ ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 29.30 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปลงทุนค้าขาย ขยายกิจการ มีวงเงินในการขอกู้เกินกว่า 300,001 บาท มีระยะเวลาการกู้มากกว่า 3 ปี มีเงินงวดที่จะต้องส่งชำระไม่เกิน 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีเงินงวดที่ค้างชำระ 3 – 6 งวด และไม่เคยแก้ไขหนี้มาก่อน

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้คำแนะนำในการแก้ไขหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินให้คำแนะนำในการ

แก้ไขหนี้ค้างชำระในระดับดี ลูกหนี้จะให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ และเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ก็จะรีบติดต่อธนาคารเพื่อขอคำแนะนำจากธนาคาร

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 ทั้งหมด 215 ราย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระด้านลูกหนี้ คือ ลูกหนี้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง และมีหนี้สินหลายทาง ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก คือ สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว

ในด้านความคิดเห็นต่อวิธีการติดตามหนี้ของธนาคารที่ลูกหนี้ได้รับการติดตาม พบว่า ลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ รองลงไปได้รับการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ออกพบ ถัดไปคือได้รับการติดตามหนี้ทางจดหมายทวงถาม และสุดท้ายคือได้รับการติดตามหนี้จากบริษัทติดตามหนี้ออก ซึ่งการได้รับการติดตามหนี้ทั้ง 4 วิธี ส่วนใหญ่จะมีความถี่ 1 – 3 ครั้ง/เดือน

ในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระตามวิธีแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการแก้ไขหนี้มาก่อน ส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 คือ การขยายระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งเป็นวิธีแก้ไขหนี้ที่เหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้มีความต้องการเช่นกัน

5.1.2 สรุปผลการศึกษาด้านพนักงานติดตามหนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 ทั้งหมด 43 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อระดับ 7 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธนาคาร 10 ปีขึ้นไป มีอายุการทำงานด้านสินเชื่อไม่เกิน 5 ปี และมีอายุการทำงานด้านการติดตามหนี้ไม่เกิน 3 ปี

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากการวิเคราะห์ของพนักงานติดตามหนี้ ธนาคารออมสินภาค 7 ในปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระมากที่สุดด้านลูกหนี้คือ การที่ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง รองลงไปได้ การที่กิจการขาดทุน ลูกหนี้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง และการที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ปัจจัยด้านธนาคาร คือ การติดตามหนี้ไม่ได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ปัญหาหนี้ค้างมีความรุนแรงขึ้น และพนักงานไม่ได้ควบคุมและติดตามหนี้อย่างทันทั่วทั้ง ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก คือ การที่สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศชะลอตัว จะเห็นได้ว่าการศึกษาทั้งด้านลูกหนี้และด้านพนักงานติดตามหนี้ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระของลูกหนี้มากที่สุดมีผลตรงกันทั้งปัจจัยด้านลูกหนี้และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ ต่อวิธีการติดตามหนี้และวิธีแก้ไขหนี้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย ในด้านต่าง ๆ สรุปผลการศึกษาดังนี้

ด้านการวางแผนการติดตามหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ควบคุมดูแลการติดตามหนี้ คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ในการกำหนดตำแหน่งของพนักงานที่จะติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขา มี 2 แบบ คือ กำหนดให้เฉพาะพนักงานสินเชื่อทำหน้าที่ติดตามหนี้ และกำหนดให้พนักงานทุกตำแหน่งในสาขาร่วมมือกันทำหน้าที่ติดตามหนี้ โดยมีอัตราส่วนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 51.20 และร้อยละ 48.80 ก่อนการติดตามหนี้จะมีการวางแผนประชุมเดือนละครั้ง และจำนวนพนักงานในการติดตามหนี้ สาขาจะกำหนดให้มีจำนวนพนักงานติดตามหนี้ไม่เกิน 3 คน เท่ากับจำนวนพนักงานติดตามหนี้ 4-6 คน คือร้อยละ 39.53

ด้านการเตรียมการเมื่อออกติดตามหนี้ พบว่า พนักงานติดตามหนี้ทุกรายมีการเตรียมการก่อนออกติดตามหนี้ โดยทุกรายจะเตรียมเพิ่มลูกหนี้ค้างชำระ รองลงมาคือ เตรียมวางแผนการเดินทาง การเตรียมประวัติการชำระหนี้ (สช.18) การศึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนติดตามหนี้ การเตรียมประวัติการติดตามหนี้เดิม การวางแผนเพื่อหาทางเจรจาแก้ไขหนี้ การศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร ตามลำดับ

ด้านวิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ พบว่า พนักงานติดตามหนี้ทุกรายจะติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ก่อน รองลงมาใช้วิธีติดตามหนี้โดยออกไปพบลูกหนี้ ใช้วิธีออกจดหมายทวงถาม และการให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้แทน โดยทุกวิธีติดตามหนี้ทั้ง 4 วิธี จะมีความถี่ของที่ใช้ 1 – 3 ครั้ง/เดือน

การจัดลำดับความสำคัญของวิธีแก้ไขหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้เลือกปฏิบัติ อันดับที่หนึ่งคือวิธีการแก้ไขหนี้วิธีที่ 2 การขยายระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งเป็นวิธีการแก้ไขหนี้ที่ตรงกับวิธีการแก้ไขหนี้ที่ลูกหนี้ได้รับการแก้ไขหนี้ และลูกหนี้ที่ไม่เคยแก้ไขหนี้มีความต้องการวิธีนี้เช่นกัน

ในการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกหนี้ที่ค้างชำระเพื่อเลือกที่จะติดตามหนี้ พบว่า กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 – 3 เดือน) มีค่าความสำคัญอันดับที่หนึ่ง และกลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 – 6 เดือน) มีค่าความสำคัญอันดับสอง ในการที่พนักงานติดตามหนี้จะเลือกกลุ่มลูกหนี้เพื่อติดตามหนี้

และการจัดลำดับความสำคัญของบุคคลที่พนักงานติดตามหนี้จะขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการติดตามหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่จะเลือกปรึกษาผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา โดยให้ความสำคัญเท่ากันเป็นลำดับที่หนึ่ง

และเมื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้เกี่ยวกับระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบศูนย์ข้อมูลฯ มีประโยชน์แต่ใช้งานยาก และไม่เคยใช้งานระบบนี้ โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้ระบบฯ นี้เพียง 9 รายเท่านั้น

ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ทั้ง 5 ด้าน สรุปผลการศึกษาดังนี้

ปัญหาด้านระเบียบคำสั่ง พบว่า ปัญหาที่มีค่าความสำคัญในระดับที่มีอิทธิพลมากเท่ากัน 3 ปัญหา คือ ปริมาณของคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป คำสั่งมีการสื่อเนื้อหาที่เข้าใจยาก และแนวทางการปฏิบัติงานตามคำสั่งไม่ชัดเจน

ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า จำนวนพนักงานที่ติดตามหนี้มีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีปริมาณหนี้ค้างชำระเป็นจำนวนมาก ในขณะที่พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่หลักด้านอื่นอีก จึงไม่สามารถติดตามหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง และพนักงานยังไม่มี ความชำนาญในการติดตามหนี้

ปัญหาด้านลูกหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกหนี้ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้ ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ และลูกหนี้ไม่มีความจริงใจที่จะแก้ไขหนี้

ปัญหาด้านระบบงาน พบว่า ระบบศูนย์ข้อมูลติดตามหนี้ฯ ใช้งานยาก และส่วนใหญ่ไม่มีการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลติดตามหนี้

ปัญหาด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง พบว่า การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่มีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน และไม่ได้รับการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้ว ปัญหาที่มีระดับอิทธิพลมาก มี 2 ปัญหา คือ ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระเบียบคำสั่ง ส่วนปัญหาอีก 3 ด้านที่เหลือมีค่าเฉลี่ยที่มีระดับอิทธิพลปานกลาง คือ ปัญหาด้านลูกหนี้ ปัญหาด้านระบบงาน และปัญหาด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวซึ่งมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และการศึกษาถึงวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลูกหนี้

1) ธนาคารควรให้ความรู้ทางการบัญชีอย่างง่ายแก่ลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้เห็นความสำคัญของการจดบันทึกข้อมูลรายรับรายจ่ายของครอบครัว ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ถึงสถานะทางการเงินของตัวเอง ว่าควรจัดสรรสัดส่วนทางการเงินของครอบครัวอย่างไร จึงจะสามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินโดยไม่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระหากมีการกู้เงินกับธนาคาร

2) ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมส่งเสริมพัฒนาอาชีพแก่ลูกหนี้ที่ค้างชำระ เพื่อให้เกิดทักษะในการหารายได้เพิ่มขึ้น หรือมีช่องทางการเปลี่ยนอาชีพ ซึ่งอาจทำให้ลูกหนี้มีรายได้เพิ่มจนสามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้

3) ธนาคารควรจัดทำการประชาสัมพันธ์แก่ลูกหนี้ถึง วิธีการดำเนินการหากลูกหนี้เกิดปัญหาจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด คือ ต้องแจ้งข้อมูลให้ธนาคารทราบทันที เพื่อธนาคารและลูกหนี้จะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาก่อนเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

5.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธนาคาร

1) ธนาคารควรกำหนดถึงคุณสมบัติของพนักงานที่จะทำหน้าที่ติดตามหนี้ให้ชัดเจน เช่น ประสบการณ์ทำงาน อายุการทำงานด้านสินเชื่อ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เนื่องจากการติดตามหนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความชำนาญ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถในการเจรจาต่อรอง ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2) ธนาคารควรจัดทำรายงานสรุปผลถึงข้อควรระวังในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระมากที่สุด เพื่อแจ้งให้พนักงานสินเชื่อทราบว่าต้องมีความระมัดระวังในการวิเคราะห์สินเชื่อด้านใดเป็นพิเศษ เช่น ความตรวจสอบข้อมูลเรื่องรายได้ ภาระหนี้สิน ปัญหาครอบครัว วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในอนาคตจากการให้สินเชื่อมีคุณภาพ

3) ธนาคารควรพิจารณาให้มีการกำหนดรูปแบบในการบริหารจัดการหนี้ของธนาคารออมสินสาขาอย่างมีมาตรฐาน สาขามีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เช่น วิธีการจัดทำแผนการติดตามหนี้ การกำหนดกลุ่มลูกหนี้เป้าหมาย การกำหนดวิธีการติดตามหนี้ที่เหมาะสมของ

กลุ่มลูกหนี้ค้างแต่ละกลุ่ม การจัดเตรียมแฟ้มข้อมูลหนี้ค้างชำระทุกราย เพื่อสามารถปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้ทันที และสามารถควบคุมการติดตามหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

4) ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะพนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ รวมไปถึงผู้ควบคุมดูแลการติดตามหนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน รวมไปถึงสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้การติดตามหนี้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5) ธนาคารควรทำหนังสือชักจูงในการปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ ให้ความสำคัญของการศึกษาวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบคำสั่งธนาคารพนักงานทุกคนต้องมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขทุกวิธี เพื่อสามารถเลือกใช้แต่ละวิธีกับลูกหนี้ค้างชำระแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

6) ในการเตรียมการก่อนติดตามหนี้ พนักงานติดตามหนี้ต้องจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เช่น แฟ้มหนี้ค้างชำระของลูกหนี้รายตัว ประวัติการชำระหนี้ (สช.18) ประวัติการติดตามหนี้เดิม แผนที่แสดงที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ประกอบกิจการ และความประชุมชักจูงการปฏิบัติงานก่อนออกติดตามหนี้ทุกครั้ง

7) ธนาคารออมสินสาขาจะต้องให้ความสำคัญกับการออกจดหมายทวงถามลูกหนี้ทุกราย หรือหากมีการออกจดหมายทวงถามหนี้โดยหน่วยงานสนับสนุนอื่น สาขาจะต้องมีการตรวจสอบว่าลูกหนี้ที่ค้างชำระทุกรายมีการออกจดหมายเตือนให้ชำระหนี้แล้ว พร้อมทั้งจัดเก็บสำเนาจดหมายทวงถามไว้ให้ครบทุกฉบับในแฟ้มลูกหนี้ค้างชำระรายตัว เพื่อใช้ในการดำเนินการขั้นตอนต่อไป หากลูกหนี้ไม่สามารถแก้ไขหนี้ได้

8) ธนาคารควรจะพิจารณากำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารหนี้ค้างชำระทั้งหมด โดยแยกส่วนของการติดตามแก้ไขหนี้ค้างชำระที่สามารถแก้ไขให้เป็นหนี้ปกติได้ และส่วนของการดำเนินการกับหนี้ค้างชำระที่ได้รับการติดตามแล้วแต่ไม่สามารถแก้ไขหนี้ได้อีก โดยให้ธนาคารออมสินสาขาเพียงแต่ทำหน้าที่ในการปล่อยสินเชื่อนั้น ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ สามารถจัดอัตรากำลังพนักงานที่เหมาะสมต่อปริมาณหนี้ค้างชำระได้ และยังทำให้การปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้รับการควบคุม สามารถติดตามหนี้ได้ทันทีที่ก่อนปัญหาหนี้ค้างจะรุนแรงขึ้น และมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง

9) ธนาคารควรมีการทบทวนระเบียบคำสั่ง จัดทำการสังคายนาเพื่อตัดทอนขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือยุ่งยากเกินไป และเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติที่ทันสมัย คำสั่งปฏิบัติงานควรง่ายต่อการทำความเข้าใจ พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน

10) ธนาคารควรปรับปรุงระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้ให้สามารถใช้งานในระบบได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถนำระบบงานมาใช้ได้จริง และกำหนดให้

พนักงานติดตามหนี้ทุกคนต้องใช้งานผ่านระบบ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

11) ธนาคารควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับหนี้ค้างชำระ เช่น ฝ่ายบริหารและพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาหนี้ลูกค้าธุรกิจ ฝ่ายกฎหมาย ธนาคารออมสินภาค ธนาคารออมสินเขต และธนาคารออมสินสาขา เพื่อทำการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจถึงกรอบการทำงานของแต่ละฝ่าย วิธีการติดต่อประสานงานเพื่อให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, multi-pointed rays. The entire central design is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are also two decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved