

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องการประเมินผลการติดตามหนี้ค้ำชำระหนี้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านต่างๆ ของลูกหนี้รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการชำระหนี้ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนและศึกษาผลของการติดตามหนี้ค้ำชำระหนี้ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด สรุปผลการวิจัยดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มผู้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.22 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.14 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.13 มีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.34 มีสถานภาพสมรส จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.73 คู่สมรสมีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.89 เป็นผู้ที่มิมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.27 มีรายจ่ายน้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.30 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.14 มีภาระการส่งบุตรเรียนหนังสือจำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.87 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนจำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.85

สำหรับกลุ่มผู้ไม่มาชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.79 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 126 ราย รวมกันคิดเป็นร้อยละ 65.97 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.64 มีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.07 มีสถานภาพสมรส จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.07 คู่สมรสมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.98 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.45 มีรายจ่ายระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.36 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.69 ไม่มีภาระส่งบุตรเรียนหนังสือจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.02 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนจำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.58

ผลการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากกลุ่มผู้มาชำระหนี้ พบว่าผู้มาชำระหนี้มีปัจจัยในการเกิดหนี้ค้างชำระจากราคาวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด จำนวน 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือภาวะเศรษฐกิจไม่ดี จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.37 มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นมากขึ้น จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.81 การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.05 และไม่มีการออมเงิน จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.72 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ไม่มาชำระหนี้ พบว่าผู้ไม่มาชำระหนี้มีปัจจัยในการเกิดหนี้ค้างชำระจากไม่มีการออมเงินมากที่สุด จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.25 รองลงมาคือภาวะเศรษฐกิจไม่ดี จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.97 ราคาวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้น จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.26 มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นมากขึ้น

ผลการติดตามหนี้ค้างชำระที่ผู้กู้ได้รับการติดตามจากธนาคาร พบว่า กลุ่มผู้มาชำระหนี้ ได้รับการติดตามทางโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ การติดตามทางจดหมาย จำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.55 ติดตาม ณ สถานประกอบการ/ที่พัก จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.28 การให้บริษัทติดตามหนี้ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.98 และติดตามจากฝ่ายกฎหมาย จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.12 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ไม่มาชำระหนี้ พบว่า กลุ่มผู้ไม่มาชำระหนี้ได้รับการติดตามทางโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.44 รองลงมาคือ การติดตามทางจดหมาย จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.11 ติดตาม ณ สถานประกอบการ/ที่พัก จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.41 การให้บริษัทติดตามหนี้ จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.22 และติดตามจากฝ่ายกฎหมาย จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.60 ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน พบว่าค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 80.80% และปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาชำระหนี้คืนเงินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 ของกลุ่มตัวอย่าง เพิ่มขึ้นระหว่าง 14.08% - 34.69% โดยเรียงลำดับปัจจัยจากที่มีผลต่อการกลับมาชำระหนี้คืนให้กับธนาคารจากมากไปน้อยได้แก่ การออมเงินเพื่ออนาคต, การเป็นหนี้ในระบบ, การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์, ภัยธรรมชาติ, การติดตามหนี้ทางกฎหมาย, การติดตามหนี้ ณ สถานประกอบการ/ที่พักอาศัย, การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล, ราคาวัตถุดิบสูงขึ้น, อาชีพของผู้กู้, คู่แข่งขันทางธุรกิจเพิ่มขึ้น และภาระค่าใช้จ่ายส่งบุตรเรียนหนังสือ ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การพิจารณาให้สินเชื่อผู้กู้รายใหม่ ควรพิจารณาตามหลัก 6 C's อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสูง ซึ่งได้แก่ อาชีพ และรายได้เป็นสำคัญ มีสถานประกอบการที่แน่นอน ตรวจสอบได้ หากภายหลังลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จะง่ายต่อการติดตามทวงถาม โดยธนาคารฯ สามารถติดตามทวงถามได้จากสถานประกอบการและที่พักอาศัย และจะทำให้เกิดความถูกต้องและสะดวกในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ

แนวทางการติดตามหนี้ หลังจากอนุมัติสินเชื่อไปแล้ว ควรติดตามการส่งชำระหนี้ของลูกค้าว่าผิดปกติหรือไม่ หากลูกหนี้ขาดส่งชำระเงิน ให้รีบติดตามตั้งแต่วัดแรก เพราะหากขาดการติดตามอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาค้างชำระเป็นเงินจำนวนมากและยากต่อการชำระคืนเงินกู้ โดยหากลูกหนี้ค้างชำระ 1 - 2 เดือนหากมีการติดตามทวงถามอย่างใกล้ชิดลูกหนี้พอจะชำระหนี้ได้ และยังทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกหนี้โดยธนาคารสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลูกหนี้แต่ละรายได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ในด้านของธนาคาร ควรมีการจัดตั้งกลุ่มงานติดตามหนี้ค้างชำระเพื่อติดตามข้อมูลเพื่อรับทราบปัญหาของลูกค้าอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะ เพราะธนาคารจะต้องดูแลลูกค้ากลุ่มนี้เป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดหนี้ค้างชำระซ้ำซ้อน