

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน

ภาค 7

ผู้เขียน

นางวรรณ เมษะมาน

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ศศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์

ประธานกรรมการ

รศ.พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

กรรมการ

อ.กนต์สินี กันทะวงค์วาร

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหานี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 7 และศึกษาวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ สังกัดสาขาของธนาคารออมสินภาค 7 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) 215 ราย และกลุ่มพนักงานติดตามหนี้ สังกัดสาขาของธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 43 ราย โดยจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหานี้ค้างชำระจนเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ ปัจจัยด้านธนาคาร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างด้านลูกหนี้ที่เป็นหนี้ค้างชำระที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 215 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-50 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ประกอบด้วย อาชีพค้าขายที่แผงลอย ค้าขายโดยมีสถานที่ชัดเจนเป็นห้องแถว และค้าขายโดยเป็นเจ้าของธุรกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน เมื่อพิจารณาลักษณะการกู้ยืมของลูกหนี้พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่กู้เงินประเภทสินเชื่อธนาคารประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปลงทุนค้าขาย มีวงเงินไม่เกิน 100,00 บาท รองลงมา คือ กู้เงินประเภทสินเชื่อเคหะ มีวงเงินกู้ในส่วนของการสินเชื่อเคหะเกินกว่า

300,001 บาท การกู้เงินทั้ง 2 ประเภท ส่วนใหญ่มีระยะเวลากู้มากกว่า 3 ปี มีเงินงวดที่ต้องส่งชำระไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนประวัติการค้างชำระ ลูกหนี้ส่วนใหญ่มีเงินงวดค้างชำระประมาณ 3-6 งวด และไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้มาก่อน

ด้านปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นปัจจัยด้านลูกหนี้ คือ ลูกหนี้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูงและมีหนี้สินหลายทาง ในขณะที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก คือ สถานะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว เมื่อพิจารณาวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ พบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่ได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือการติดตามหนี้โดยพนักงานธนาคาร โดยมีความถี่ที่ได้รับการติดตามหนี้ประมาณ 1-3 ครั้งต่อเดือน สำหรับวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ลูกหนี้เคยได้รับการแก้ไขคือการขยายระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งเป็นวิธีการที่ลูกหนี้ที่ไม่เคยได้รับการแก้ไขหนี้ต้องการเช่นกัน

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินภาค 7 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อระดับ 7 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีอายุการทำงานในธนาคาร 10 ปีขึ้นไป มีอายุการทำงานด้านสินเชื่อไม่เกิน 5 ปี และมีอายุการทำงานด้านการติดตามไม่เกิน 3 ปี ความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ต่อปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระในด้านลูกหนี้คือ ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง กิจการของลูกหนี้ขาดทุน และลูกหนี้มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง สำหรับปัจจัยด้านธนาคาร คือ การดำเนินการติดตามหนี้ของธนาคารไม่ต่อเนื่อง และพนักงานไม่ได้ควบคุมการติดตามหนี้อย่างทันท่วงที และสุดท้ายปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก คือ การที่สถานะเศรษฐกิจชะลอตัว ในส่วนของวิธีการติดตามหนี้ พนักงานติดตามหนี้ทุกรายใช้วิธีโทรศัพท์ รองลงมาคือ การติดตามหนี้โดยออกไปพบลูกหนี้ ความถี่ในการติดตามหนี้ประมาณ 1-3 ครั้งต่อเดือน ส่วนวิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่พนักงานติดตามหนี้นิยมเลือกใช้คือการขยายระยะเวลาชำระหนี้

**Independent Study Title** Non-Performing Loans Collection of the Government Savings Bank Regional Office 7

**Author** Mrs.Wanna Messaman

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Asst.Prof.Dr.Piyaluk Buddhawongsa Chairperson

Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit Member

Lect.Kansinee Guntawongwan Member

**ABSTRACT**

This study aims to examine factors generating outstanding debts in terms of non-performing loans of the clients of Region 7 Government Savings Bank Office and to understand debt collection methods employed by the debt recovery officers of Region 7 Bank branches. Information for the study was collected from 213 samples of NPL debtors and 43 relevant debt recovery officers. The major factors causing the debt question in the present interest were distinguished into three sources including the debtors themselves, the Bank, and the external environment.

The majority of debtors under study could be characterized as female, 31–50 years old, married, with educational attainment lower than bachelor's degree level, engaged in trade in terms of selling goods on stall or in shophouse or owner operator of business, earning less than 15,000 baht per month of family income, and having four members in the family. The most prevalent borrowing form was obtaining the People Bank loan with limit not exceeding 100,000 baht. The next most popular form was obtaining a housing loan with the limit over 300,001 baht. Both types of loan generally were longer than 3 years term with no more than 5,000 baht monthly

installment. From loan repayment record, most debtors appeared to commit 3–6 defaults and had never undergone any debt resolutions or compromise.

The main reasons on the part of debtors for the failure to fulfill repayment obligation included high family expense burden and multiple debts. The contributing effect from external environment factor came from the economic recession condition. In case of default, most debtors would receive phone calls or personal visit from the bank's debt recovery officers to collect the outstanding loans at the frequency of 1–3 times per month. Meanwhile, the common measures to improve debt structure when there were problems appeared to be the extension of repayment term which also suited the need of debtors who have never received the improvement.

The study on the debt recovery officers of Region 7 GSB office found that most of them could be described as female, 31–40 years old, married, bachelor's degree graduate, employed as 7<sup>th</sup> rank loan officers, with 20,001–25,000 baht monthly salary, having more than 10 year working experience with bank, having been involved in credit affairs for no more than 5 years, and having been involved in debt collection for no more than 3 years. Their opinions on major reasons causing repayment defaults on the part of debtors included multiple debts, business loss, and high family expense burden; on the part of the bank were the absence of continued debt collection actions and the lack of immediate actions of debt recovery officers to control the debtors and collect repayments; and on the part of external environment was economic recession. Their basic measure to collect debts was telephoning the debtors in person. The frequency of debt collection actions was 1–3 times per month and the most popular method for debt restructuring or refinance program was the extension of repayment term.