

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ฅมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินเขตเชียงร่ายมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรทางการศึกษาในการใช้สินเชื่อ โครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.
- 2) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของบุคลากรทางการศึกษาในสินเชื่อ โครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.
- 3) ศึกษาการติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสินเขตเชียงร่าย เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสินเขตเชียงร่าย โดยทำการสอบถามข้อมูลจากลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. ทั้งหมด 205 ราย และจากพนักงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตเชียงร่ายทั้งหมดจำนวน 16 ราย ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ด้านลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.

ลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 48 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานเฉลี่ย 1 คน พักอาศัยอยู่ในบ้านของตนเอง ดำรงตำแหน่งครูชำนาญการ (คศ.2) มากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ย 30,200 บาทต่อเดือน ลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ช.พ.ค. เฉลี่ย 19 ปี ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำธนาคารออมสินเฉลี่ย 16 ปี ลูกหนี้กู้ประเภทสินเชื่อ ช.พ.ค. โครงการ 6 มากที่สุด จำนวนครั้งที่กู้เงินในโครงการนี้ 2 ครั้งมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการกู้เงินส่วนใหญ่เพื่อชำระหนี้ วงเงินที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ย 992,500 บาท จำนวนเงินที่ผ่อนชำระเฉลี่ย 6,800 บาทต่อเดือน จำนวนเงินสมทบ “กองทุนส่งเสริมความมั่นคงตามโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.” ส่วนใหญ่จำนวน 2,000 บาท หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ส่วนใหญ่ใช้บุคคลค้ำประกัน และแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงการให้สินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.ส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำจากเพื่อนสมาชิก ช.พ.ค.

ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยพบว่า อันดับที่ 1 คือปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านธนาคาร และอันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านอื่น ๆ

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 1 คือการย้ายหน่วยงาน เนื่องจากข้าราชการครูสามารถย้ายไปยังสถานศึกษาอื่น ๆ ได้ คะแนนเฉลี่ย 2.49 อันดับที่ 2 คือการเกษียณอายุราชการ/ลาออก คะแนนเฉลี่ย 2.44 อันดับที่ 3 คือการมีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ คะแนนเฉลี่ย 2.13 ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 คือระบบการติดตามหนี้ของธนาคารไม่รัดกุม คะแนนเฉลี่ย 2.36 อันดับที่ 2 คือการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ คะแนนเฉลี่ย 1.98 และอันดับที่ 3 คือการให้สินเชื่อโดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ดี คะแนนเฉลี่ย 1.85 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที่ 1 คือภาวะเศรษฐกิจซบเซา คะแนนเฉลี่ย 2.34 อันดับที่ 2 คือภัยธรรมชาติ คะแนนเฉลี่ย 2.13 และอันดับที่ 3 คือนโยบายของรัฐบาล คะแนนเฉลี่ย 1.66

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 1 ในทุกตำแหน่งให้ความเห็นว่าเกิดจากการย้ายหน่วยงาน ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 ในทุกตำแหน่งงานให้ความเห็นว่าเกิดจากระบบการติดตามหนี้ของธนาคารไม่รัดกุม สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ทางการศึกษา ครูคศ.1-4 อาจารย์ในมหาวิทยาลัย ให้ความเห็นว่าเกิดจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา แต่ข้าราชการบำนาญ ครูเอกชน ให้ความเห็นว่าเกิดจากนโยบายของรัฐบาล

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 1 ลูกหนี้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ให้ความเห็นว่าเกิดจากการเกษียณอายุราชการ/ลาออก ลูกหนี้ที่มีรายได้เกิน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความเห็นว่าเกิดจากการย้ายหน่วยงาน ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 ในทุกระดับรายได้ให้ความเห็นว่าเกิดจากระบบการติดตามหนี้ของธนาคารไม่รัดกุม สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที่ 1 ในทุกระดับรายได้ให้ความเห็นว่าเกิดจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา

5.1.2 ด้านพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน

พนักงานด้านสินเชื่อธนาคารออมสิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 5 มากที่สุด มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารออมสินเฉลี่ย 4 ปี และมีประสบการณ์งานด้านสินเชื่อเฉลี่ย 3 ปี

ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค. ตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน และจำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านสินเชื่อ พบว่า อันดับที่ 1 คือปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านธนาคาร และอันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านอื่น ๆ

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 1 คือการมีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ เนื่องจากพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่า การที่ลูกหนี้มีหนี้สินอื่นอาจทำให้เงินเดือนไม่พอหักชำระหนี้ธนาคารออมสิน คะแนนเฉลี่ย 2.47 อันดับที่ 2 คือการย้ายหน่วยงาน คะแนนเฉลี่ย 2.31 อันดับที่ 3 คือเจตนาไม่ชำระหนี้ คะแนนเฉลี่ย 1.50 ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 การให้สินเชื่อโดยไม่มีการคัดกรองที่ดี คะแนนเฉลี่ย 2.81 อันดับที่ 2 คือระบบการติดตามหนี้ของธนาคารไม่รัดกุม คะแนนเฉลี่ย 2.06 และอันดับที่ 3 คือหลักประกันในการกู้ยืม คะแนนเฉลี่ย 1.20 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที่ 1 คือการเลียนแบบในการไม่ชำระหนี้ คะแนนเฉลี่ย 2.77 อันดับที่ 2 คือภาวะเศรษฐกิจซบเซา คะแนนเฉลี่ย 1.93 และอันดับที่ 3 คือนโยบายของรัฐบาล คะแนนเฉลี่ย 1.62

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่ 1 พนักงานปฏิบัติการ 4 และ 6 ให้ความเห็นว่าเกิดจากการย้ายหน่วยงาน ส่วนพนักงานปฏิบัติการ 5 ให้ความเห็นว่าเกิดจากการมีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 ในทุกตำแหน่งงานให้ความเห็นว่าเกิดจากการให้สินเชื่อโดยไม่มีการคัดกรองที่ดี และสำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที่ 1 ในทุกตำแหน่งงานให้ความเห็นว่าเกิดจากการเลียนแบบในการไม่ชำระหนี้

ปัจจัยย่อยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับ 1 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านสินเชื่อไม่เกิน 3 ปี ให้ความเห็นว่าเกิดจากการมีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานด้านสินเชื่อเกิน 3 ปีขึ้นไป ให้ความเห็นว่าเกิดจากการย้ายหน่วยงาน ส่วนปัจจัยด้านธนาคาร อันดับที่ 1 พนักงานสินเชื่อทุกคนให้ความเห็นว่าเกิด

จากการให้สินเชื่อโดยไม่มีประกันค้ำรองที่ดี และสำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ อันดับที 1 พนักงานสินเชื่อทุกคนให้ความเห็นว่าเกิดจากการเลียนแบบในการไม่ชำระหนี้

ธนาคารออมสินเขตเชียงรายมีลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. ทั้งหมด 11 สาขา พบว่า ลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. ส่วนใหญ่มีการค้างชำระ 1 เดือน และมีจำนวนเงินค้างชำระต่ำสุด 200 บาท สูงสุด 79,500 บาท เฉลี่ยคนละ 11,200 บาท และได้รับการติดตามหนี้จากธนาคารออมสิน โดยการโทรศัพท์ติดตามและติดตามยังสถานที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 81.82 และธนาคารออมสินได้ทำการหักเงินพิเศษจากสำนักงาน สกสค. เพื่อชำระหนี้แทนลูกหนี้ที่ค้างชำระ 3 เดือน โดยที่สาขาเชียงราย หักเงินชำระหนี้แทนลูกหนี้ค้างชำระมากที่สุด เฉลี่ยเดือนละจำนวน 474,900 บาท สาขามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หักเงินชำระหนี้แทนลูกหนี้ค้างชำระต่ำที่สุด เฉลี่ยเดือนละจำนวน 16,000 บาท และเฉลี่ยสาขาละ 140,900 บาทต่อเดือน พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินได้ทำการติดตามหนี้ค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ 68.8 โดยการโทรศัพท์ติดตามหนี้ และติดตามยังสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.2 โทรศัพท์ติดตามหนี้เฉลี่ย 2 ครั้งต่อเดือน และติดตามยังสถานที่ทำงาน เฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นว่า การติดตามหนี้มีผลทำให้หนี้ค้างชำระลดลงร้อยละ 50 ของหนี้ค้างทั้งหมด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.4

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า ลูกหนี้ค้างชำระมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การย้ายหน่วยงาน เนื่องจากข้าราชการครู สามารถย้ายไปยังสถานศึกษาอื่น ๆ ได้ รวมถึงการย้ายเพื่อไปรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้นในสถานศึกษาอื่น ทำให้หน่วยงานต้นสังกัดเดิมไม่สามารถทำการหักเงินเดือนนำส่งชำระหนี้ได้ ดังนั้น พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน ควรทำการตรวจสอบการชำระหนี้ของหน่วยงานทุกครั้ง เมื่อได้รับชำระหนี้ไม่ครบถ้วน ควรดำเนินการสอบถามหน่วยงานต้นสังกัดที่การหักเงินเดือน และแจ้งให้หน่วยงานหักเงินเดือนใหม่ทำการหักเงินเดือนชำระหนี้ รวมทั้งโทรศัพท์แจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการค้างชำระโดยเร็ว

2. จากการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ลูกหนี้ทราบถึงการให้สินเชื่อ คือ เพื่อนสมาชิก ช.พ.ค. และสำนักงาน สกสค. ดังนั้น ธนาคารออมสินควรร่วมมือกับสำนักงาน สกสค. ในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน ที่ให้สิทธิประโยชน์พิเศษกับผู้ที่เป็สมาชิก ช.พ.ค.

3. จากการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การที่ลูกหนี้มีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ อาจทำให้เงินเดือนไม่พอหักชำระหนี้ ดังนั้น สำนักงาน สกสค.อาจจะให้สมาชิก ช.พ.ค. เปิดเผยภาระหนี้สินที่ตนมีอยู่ เพื่อประกอบการพิจารณา

ความสามารถในการชำระหนี้ และถ้าสมาชิก ช.พ.ค. ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากหน่วยงานอื่น สำนักงาน สกสค.ต้องทำการประสานงานให้หน่วยงานนั้นดำเนินการปิดบัญชีลูกหนี้ของธนาคารออมสิน เพื่อป้องกันการมีภาระหนี้ซ้ำซ้อน

4. จากการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การให้สินเชื่อโดยไม่มีการถ่วงรอนที่ดี เนื่องจากสำนักงาน สกสค.เป็นผู้พิจารณาการให้สินเชื่อเบื้องต้น แล้วนำเสนอให้ธนาคารออมสินเป็นผู้อนุมัติสินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารออมสินควรทำการพิจารณาสินเชื่ออีกครั้ง ตามหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อนั้นในวงเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระหนี้ต่อเดือนมีความเหมาะสมกับรายได้ของลูกหนี้

5. จากการศึกษาพบว่า มีลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินกับธนาคารออมสินเป็นระยะเวลา 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ของลูกหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมด ซึ่งทำให้ทางธนาคารออมสินเขตเชียงรายต้องหักเงินพิเศษที่ให้กับสำนักงาน สกสค. เพื่อนำมาชำระหนี้แทนลูกหนี้ที่ค้างชำระเฉลี่ยเดือนละ 1,550,000 บาท ทำให้เงินสบทบ “กองทุนส่งเสริมความมั่นคงตามโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.” ลดลงตามลำดับ ซึ่งจะทำให้สำนักงาน สกสค.อาจขาดสภาพคล่องทางการเงินในอนาคต ดังนั้น ทางสำนักงาน สกสค. อาจจะทำการบอกกล่าวทวงถามหรือดำเนินการฟ้องร้องเรียกเงินที่ถูกธนาคารออมสินหักเพื่อชำระหนี้แทนจากลูกหนี้ค้างชำระ เพื่อให้ลูกหนี้ค้างชำระกลับมาชำระหนี้ และยังเป็น การลดการขาดสภาพคล่องให้กับสำนักงาน สกสค.