

การศึกษาหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในสินเชื่อ
โครงการสวัสดิการเงินกู้ฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)
ของธนาคารออมสิน สาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม
Studying of Causes and Guidelines for Reducing and Preventing
Non-Performing Loans (NPLs) in the Funeral Welfare for Teacher and Education
Personnel Loan Scheme (Chor. Por. Khor.) of the Government Savings Bank,
Tha Khon Yang Branch, Maha Sarakham Province

รุจิราพร จังจิง¹ ธฤตพน อุ้วส์ดี²
E-mail: r.jangjing@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ที่เพิ่มขึ้น และเสนอแนวทางในการลดและป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสิน สาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 125 ชุด ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากระบบงานสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน และการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานด้านสินเชื่อ จำนวน 5 คน จากการวิเคราะห์พบว่า สาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระเกิดจากลูกค้ามีหนี้สินอื่นทั้งในระบบ และนอกระบบ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่มีหนี้สินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ และหน่วยงานต้นสังกัดหักชำระสินเชื่อให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ก่อนนำส่งชำระให้ธนาคารออมสิน จึงทำให้เงินเดือนคงเหลือไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ การเข้ามาตรึงการพักชำระเงินต้น หรือปรับโครงสร้างหนี้ เพราะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ การนำแนวทางนี้มาใช้จึงเหมาะกับการแก้ไขสถานการณ์ได้ดีที่สุด สามารถทำได้ทันที เป็นแนวทางเชิงป้องกันสำหรับลูกหนี้ปกติหรือมีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเป็นลูกหนี้ NPLs และการสำรองหนี้ในอนาคต

คำสำคัญ: หนี้ค้างชำระ สินเชื่อ ช.พ.ค. NPLs

Abstract

The purpose of this study was to investigate the causes of escalation in Non-Performing Loans (NPLs) and to propose guidelines for reducing and preventing Non-Performing Loans (NPLs) in the Funeral Welfare for Teacher and Education Personnel Loan Scheme (Chor. Por. Khor.) of the Government Savings Bank, Tha Khon Yang Branch, Maha Sarakham Province. 125 questionnaires were distributed to collect data from a group of customers with at least one month overdue debts and classified sampling for in-depth interviews were conducted with 5 credit staff. The findings revealed that factors accounting for causes of customers being unable to pay debts were personal factors because of other debts both in and outside the system. Most of them also have debts with teacher's savings cooperatives, so their affiliations withhold the salary to pay debt with the cooperatives before proceeding the debt with the government savings bank. Then the remaining salary is insufficient to pay off the debt. Providing measures of suspending principal payments or debt restructuring has been chosen for solving the concerns that the customers were unable to pay their debts due to other debt liabilities both in the system and outside the system as well as having higher family expenses. The implementation of option 4 is therefore the best solution to the current situation which can be done immediately for customers with normal debt or less-than-3-month overdue outstanding debts as a preventive measure for reducing the risk of NPLs and future debt reserves.

Keywords: overdue debts, funeral welfare loans, NPLs

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



ความเป็นมาของปัญหา

ในปี 2542 รัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) จัดหาเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู เพื่อให้ข้าราชการครูไปชำระหนี้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยได้รับงบประมาณจากรัฐบาลเป็นเงิน 500 ล้านบาท ซึ่งไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา กระทรวงศึกษาธิการจึงมีหนังสือถึงกระทรวงการคลัง ซึ่งกระทรวงการคลังมอบหมายให้ธนาคารออมสินพิจารณา และจากการพิจารณาหารือร่วมกันสามฝ่าย ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มข้าราชการครูที่เป็นหนี้สิน และธนาคารออมสิน ได้กำหนดเจตนารมณ์ร่วมกันให้มีการรวมหนี้ของระบบทั้งหมดของผู้กู้มาไว้ที่ธนาคาร โดยผู้กู้จะรวมกลุ่มย่อย 5 – 10 คน เพื่อค้ำประกันซึ่งกันและกัน ธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทำให้มีการอนุมัติสินเชื่อให้กับบุคลากรทางการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ย่อมมีความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ และในปัจจุบันการค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากปริมาณเงินกู้สำรอง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนเงินกู้สำรอง และบัญชีที่ค้างชำระ สินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง ปี พ.ศ. 2561 – 2563

ปี พ.ศ.	จำนวนเงินกู้สำรอง (บาท)	อัตราการเพิ่มขึ้น (%)	จำนวนบัญชีที่ค้างชำระ (บัญชี)	อัตราการเพิ่มขึ้น (%)
2561	42,215,589.70	-	71	-
2562	60,004,956.26	42.14	89	25.35
2563	67,236,500.69	12.05	85	(4.49)

จากข้อมูลการกู้เงินสำรองของสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2563 มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ว่าจำนวนบัญชีที่ค้างชำระหนี้จะมีการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2561 – 2562 และลดลงเล็กน้อยในปี พ.ศ. 2563 เพราะมีการชำระหนี้ปิดบัญชี และในช่วงระหว่างเดือน เมษายน - ธันวาคม 2563 ธนาคารออมสินมีนโยบายพักชำระหนี้ให้กับลูกหนี้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่เมื่อหมดโครงการพักชำระหนี้แล้วมีแนวโน้มว่าจะมีลูกหนี้ที่ค้างชำระเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ. 2564

ดังนั้น ธนาคารจึงเล็งเห็นความสำคัญของหนี้ NPLs โดยจัดให้มีการจัดการหนี้ NPLs เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สะท้อนคุณภาพการให้สินเชื่อ และสะท้อนประสิทธิภาพในการจัดการหนี้ค้างชำระที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาหาสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระ และศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อโครงการสวัสดิการสำหรับบุคลากรทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระ จนอาจทำให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในอนาคต ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือและลดค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ บริหารจัดการหนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาหาสาเหตุของปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง เนื่องจากมีการกู้เงินสำรองเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 และศึกษาแนวทางในการลดและป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะเลือกมาตอบแบบสอบถามคือ ลูกหนี้สินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสิน สาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม จากระบบงานสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง ที่มีหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ซึ่ง ณ ปัจจุบัน มีประชากรจำนวน 180 ราย และสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 125 ราย ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์เชิงลึก คือ พนักงานด้านสินเชื่อ จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้สอดคล้อง ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ โดยแบ่งเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยภายนอก จะใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ในการแปลผลระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามจะจัดกลุ่มคะแนนตามอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.80 โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น ในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยสามารถจัดลำดับคะแนน และแปลระดับความสำคัญ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาของท่านมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาของท่านมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาของท่านปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาของท่านน้อย

คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.81 หมายถึง ระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาของท่านน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา

การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อหาสาเหตุอื่นนอกจากในแบบสอบถาม จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมถึงสาเหตุของการเป็นหนี้ค้างชำระ และหาแนวทางแก้ไข โดยทำการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง จำนวน 5 คน ด้วยคำถาม 6 คำถาม ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านคิดว่ากระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ข.พ.ค.) ของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง เป็นอย่างไร

ข้อที่ 2 ท่านคิดว่ากระบวนการติดตามหนี้ของธนาคารเป็นอย่างไร

ข้อที่ 3 จากการติดตามหนี้ลูกค้าท่านได้พบปัญหา และอุปสรรค อะไรบ้าง

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่าสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าเกิดจากสาเหตุอะไรบ้าง

ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าธนาคารควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระได้อย่างไร

ข้อที่ 6 ท่านคิดว่ามาตรการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานด้านสินเชื่อจะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แล้วหาสาเหตุของปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระโดยใช้ทฤษฎีสาเหตุและผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือ SWOT analysis โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกธนาคาร และนำข้อมูลที่ได้มาจับคู่ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม โดยใช้เครื่องมือ TOW Matrix

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 ราย ที่มีหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ฅาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสิน สาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม โดยขอสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของจากแบบสอบถาม

1.1 เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8

1.2 อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 อันดับที่ 2 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.4 อันดับที่ 3 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 อันดับที่ 4 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอันดับที่ 5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

1.3 สถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.6 อันดับที่ 2 มีสถานภาพโสด จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 อันดับที่ 3 มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 และอันดับที่ 5 มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

1.4 ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 72 ราย คิดเป็น 57.6% อันดับ 2 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 อันดับที่ 3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 และอันดับที่ 4 มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 อันดับที่ 2 มีสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 อันดับที่ 3 มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 และอันดับที่ 4 มีสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 อันดับ 2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 อันดับที่ 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 อันดับที่ 4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 อันดับที่ 5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4 และอันดับที่ 6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6

1.7 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 อันดับ 2 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 อันดับที่ 3 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 อันดับที่ 4 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 อันดับที่ 5 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอันดับที่ 6 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4

2. ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของสาเหตุ
1. การใช้จ่ายที่ผิดวัตถุประสงค์	3.50	1.04	มาก
2. พฤติกรรมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	3.67	1.08	มาก
3. ประสบปัญหาด้านครอบครัว	3.49	1.08	มาก
4. มีหนี้สินอื่นทั้งในระบบและนอกระบบ	4.09	0.86	มาก
5. การเกษียณอายุราชการหรือลาออก	3.47	1.26	มาก
6. เจตนาไม่ชำระหนี้	2.79	1.14	ปานกลาง
7. การไม่เข้าใจถึงเงื่อนไขในสัญญา	2.84	0.98	ปานกลาง
รวม	3.41	1.06	มาก



ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกิดจากธนาคารที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของสาเหตุ
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปรับเพิ่มสูงขึ้น	3.41	0.89	มาก
2. ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคารล่าช้า	2.30	0.86	น้อย
3. พนักงานธนาคารไม่อธิบายเงื่อนไขในสัญญา ทำให้ท่านไม่เข้าใจ และไม่สามารถชำระหนี้ได้	2.25	0.89	น้อย
4. พนักงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ	1.94	0.87	น้อย
5. ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เหมาะสม	3.01	1.00	ปานกลาง
รวม	2.58	0.90	น้อย

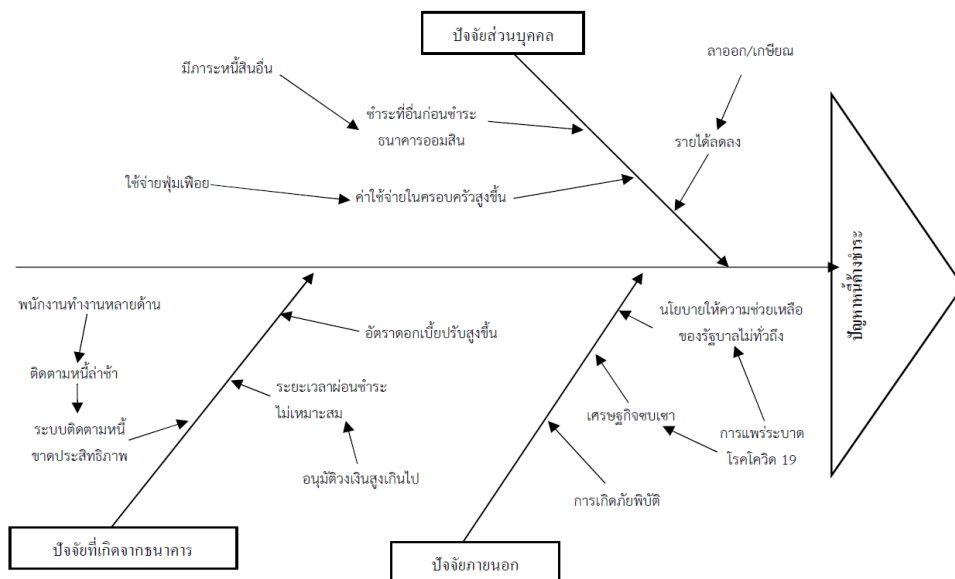
ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของสาเหตุ
1. ภาวะเศรษฐกิจซบเซา	3.14	1.08	ปานกลาง
2. นโยบายการให้ความช่วยเหลือของรัฐบาลไม่ทั่วถึง	3.21	1.04	ปานกลาง
3. การเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้	2.42	0.84	น้อย
4. การเกิดโรคระบาด	3.16	1.18	ปานกลาง
รวม	2.98	1.04	ปานกลาง

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานด้านสินเชื่อ สามารถวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระ ดังนี้

- 1) ลูกคามีหนี้สินอื่น โดยเฉพาะมีหนี้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ หน่วยงานต้นสังกัดจะหักเงินเดือนชำระหนี้ให้สหกรณ์ก่อนค่อยส่งชำระให้ธนาคารออมสิน
- 2) ลูกค้ำไม่มีวินัยในการใช้เงิน มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีภาระค่าเลี้ยงดูบุตรที่สูง
- 3) เมื่อลูกค้าเข้ามาตราการพักชำระเงินต้น หรือปรับโครงสร้างหนี้ ทำให้เงินงวดลดลง ลูกค้ำก็ไปกู้สหกรณ์ออมทรัพย์เพิ่ม หรือไปสร้างหนี้สินเพิ่มจากที่อื่น และพอกลับมาชำระหนี้ปกติลูกค้ำก็ไม่สามารถชำระธนาคารได้แล้ว
- 4) ลูกค้ำมีเจตนาไม่ชำระหนี้ มีพฤติกรรมเลียนแบบ คนอื่นไม่ชำระ ตัวเองก็ไม่ชำระ

จากการนำข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานด้านสินเชื่อ นำมาวิเคราะห์สาเหตุ โดยใช้แผนผังสาเหตุ และผล (Cause and Effect Diagram) หรือแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ โดยกำหนดปัญหาที่หัวปลา กำหนดกลุ่มปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหานั้นๆ ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย หาสาเหตุหลักของปัญหา จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ และใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น โดยกำหนดปัจจัยบนก้างปลา (วันรัตน์ จันทกิจ, 2550) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิ ก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



จากการศึกษาสาเหตุของปัญหา ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ดังนี้
การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis

ตารางที่ 5 SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S1 ธนาคารออมสินมีอายุยาวนาน มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง	W1 การติดตามหนี้ของพนักงานล่าช้า
S2 มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร	W2 พนักงานอธิบายรายละเอียดเงื่อนไขสินเชื่อไม่ละเอียด ชัดเจน
S3 ธนาคารมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี	W3 พนักงานมีความรู้ในการติดตามหนี้ไม่เพียงพอ
S4 มีนโยบายการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ให้มีผลตอบแทนภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้	W4 กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และปรับโครงสร้างหนี้ไม่เหมาะสมกับรายได้
S5 มีระบบ/เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการหนี้ (Collection System)	W5 กระบวนการปรับโครงสร้างหนี้มีความล่าช้า เนื่องจากมีปริมาณหนี้ค้างชำระสูงอย่างต่อเนื่อง
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
O1 เทคโนโลยีทางการเงินมีความก้าวหน้า สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย	T1 เศรษฐกิจซบเซา
O2 รัฐบาลสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้ครูและบุคลากรทางการศึกษา	T2 การเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม
O3 รัฐบาลมีนโยบายให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19	T3 ค่านิยมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยของลูกค้า
	T4 หน่วยงานต้นสังกัดหักชำระหนี้ให้สหกรณ์ก่อน
	T5 การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

กำหนดกลยุทธ์โดยใช้เครื่องมือ TOWS Matrix

ตารางที่ 6 TOWS Analysis

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (S)	จุดอ่อน (W)
ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> ธนาคารออมสินมีอายุยาวนาน มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ธนาคารมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี มีนโยบายการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ให้มีผลตอบแทนภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีระบบ/เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการหนี้ (Collection System) 	<ol style="list-style-type: none"> การติดตามหนี้ของพนักงานล่าช้า พนักงานอธิบายรายละเอียดเงื่อนไขสินเชื่อไม่ละเอียด ชัดเจน พนักงานมีความรู้ในการติดตามหนี้ไม่เพียงพอ กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และปรับโครงสร้างหนี้ไม่เหมาะสมกับรายได้ กระบวนการปรับโครงสร้างหนี้มีความล่าช้า เนื่องจากมีปริมาณหนี้ค้างชำระสูงอย่างต่อเนื่อง
โอกาส (O)	กลยุทธ์เชิงรุก SO นำข้อมูลในระบบมาจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลตามเพศ อายุ รายได้ อาชีพ เพื่อทำความเข้าใจกลุ่มเสี่ยงในการชำระหนี้ การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทำให้	กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO เพิ่มการอบรมพนักงานทั้งในด้านบุคลิกภาพ และการให้บริการลูกค้า เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในขั้นตอนอนุมัติ
	3. รัฐบาลมีนโยบายให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19	สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การชำระสินเชื่อ การติดตามทวงหนี้ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และจะทำให้พนักงานมีข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร และนโยบายต่างๆของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนลูกค้า
อุปสรรค (T)	กลยุทธ์เชิงรับ ST ระบบการบริหารจัดการหนี้ (Collection System) จะทำให้ทราบข้อมูล ปัญหา ของลูกค้า แต่ละรายในการติดตามหนี้ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดอบรมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ทางด้าน การวางแผน และการสร้างวินัยทางการเงินและการออม	กลยุทธ์เชิงป้องกัน WT เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมมาตรการพักชำระเงินต้นที่ธนาคารออมสินมีโครงการช่วยบุคลากรทางการศึกษา หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อยืดระยะเวลาออกไป ให้เงินงวดลดลง

ผู้ศึกษาได้นำการวิเคราะห์ TOW Matrix มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (กลยุทธ์เชิงรุก SO) นำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาพร้อมกัน จากนั้นมาจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลตามเพศ อายุ รายได้ อาชีพ เพื่อทำความเข้าใจกลุ่มเสี่ยงในการชำระหนี้ และจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทำให้นายธนาคารสามารถนำเสนอสินเชื่ออื่นๆ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้

แนวทางที่ 2 จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มครู และบุคลากรทางการศึกษา (กลยุทธ์เชิงรับ ST) เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน การวางแผนการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และการส่งเสริมการออม

แนวทางที่ 3 การจัดอบรมพนักงาน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO) ทั้งในด้านบุคลิกภาพ และการให้บริการลูกค้า เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การชำระสินเชื่อ การติดตามทวงหนี้ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และจะทำให้พนักงานมีข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร และนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนลูกค้า ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากร (People Risk) และลดต้นทุนที่เกิดจากการดำเนินงาน

แนวทางที่ 4 การเข้ามาตราการพักชำระเงินต้น หรือปรับโครงสร้างหนี้ (กลยุทธ์เชิงป้องกัน WT) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เป็นหนี้ NPLs ที่เกิดปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ได้ ปรับเงินงวดลดลงให้เหมาะสมกับรายได้ และยืดระยะเวลาผ่อนชำระให้ยาวขึ้น เพื่อป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และลูกค้าจะได้ไม่เสียประวัติข้อมูลเครดิต

อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษากับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) มีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำไปหาระดับสูง (ประภัสสร วัฒนา, 2560) จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของลูกค้ากลุ่มครู และบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการดังกล่าวส่งผลทำให้ลูกค้ามีภาระค่าใช้จ่ายที่สูง และมีพฤติกรรมการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่กำหนด

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคม เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556) สอดคล้องกับการศึกษาคำนี้ คือ อายุ และ สถานะทางสังคม ที่ต่างกันมีผลต่อความคิด ทักษะคิด ค่านิยม และความรับผิดชอบในการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ลูกคามีความกังวลในเรื่องเครดิตการชำระหนี้ น้อย เนื่องจากอายุมากแล้ว ไม่มีเงินสำรองเพิ่ม และมีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงแบบที่จะไม่ชำระหนี้

อภิปรายผลการศึกษากับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาครั้งนี้ได้ค้นพบสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระ ที่มีระดับความสำคัญของสาเหตุมาก คือด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพงศ์ ขววิสุทธิกุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ตามปกติของกระทรวงพาณิชย์และบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินเขตเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การย้ายหน่วยงาน และลูกหนี้มีหนี้สินอื่นทั้งในและนอกระบบ อาจทำให้เงินเดือนไม่พอหักชำระหนี้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทับทิม แก้ววันนา (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม พบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ NPL คือ ลูกหนี้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง และนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ การขยายระยะเวลาชำระหนี้เป็นทางออกของปัญหาที่ลูกหนี้เคยปฏิบัติ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคำนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 125 ราย พบว่า ด้านข้อมูลส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

จากแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระในระดับมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ลูกคามีหนี้สินอื่นทั้งในระบบและนอกระบบ ประกอบกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานด้านสินเชื่อ พบว่าสาเหตุของการเกิดหนี้ค้าง

ชำระส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้ามีหนี้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ และหน่วยงานต้นสังกัดหักชำระสินเชื่อให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ก่อนนำส่งชำระให้ธนาคารออมสิน จึงทำให้เงินเดือนคงเหลือไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระดังกล่าว มากำหนดแนวทางในการลดและป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปณิกสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินสาขาท่าขอนยาง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

แนวทางที่ 1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (กลยุทธ์เชิงรุก SO)

แนวทางที่ 2 จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มครู และบุคลากรทางการศึกษา (กลยุทธ์เชิงรับ ST)

แนวทางที่ 3 การจัดอบรมพนักงาน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO)

แนวทางที่ 4 การเข้ามาตรึงการพักชำระเงินต้น หรือปรับโครงสร้างหนี้ (กลยุทธ์เชิงป้องกัน WT)

ผู้ศึกษาได้เลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ แนวทางที่ 4 การเข้ามาตรึงการพักชำระเงินต้น หรือปรับโครงสร้างหนี้ เพราะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหามาจากสาเหตุที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ คือ มีภาระหนี้สินอื่นทั้งในระบบ และนอกระบบ มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่สูงขึ้น การนำแนวทางเลือกที่ 4 มาใช้จึงเหมาะกับการแก้ไขสถานการณ์ได้ดีที่สุด สามารถทำได้ทันที เป็นแนวทางเชิงป้องกันสำหรับลูกหนี้ปกติหรือมีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเป็นลูกหนี้ NPLs และการสำรองหนี้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สาเหตุของการค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่เกิดจาก ลูกหนี้มีหนี้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ให้สหกรณ์ก่อน จึงนำส่งชำระให้ธนาคาร ควรมีการทำข้อตกลง หรือปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างธนาคารออมสิน กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จังหวัดมหาสารคาม, สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการอนุมัติสินเชื่อให้กับสมาชิก และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

2. การอนุมัติสินเชื่อของธนาคารควรใช้ความระมัดระวังให้มากขึ้น พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายได้ ภาระหนี้สินบุคคลค่าประกัน การพิจารณาเงินอนุมัติสินเชื่อ ให้เหมาะสมกับรายได้ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษานโยบายให้ความช่วยเหลือของรัฐบาล เช่น โครงการมาตรการพักชำระเงินต้น โครงการรวมหนี้ หรือโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องว่ามีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระอย่างไร และสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงหรือไม่

2. ควรมีการศึกษาวินัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ลูกค้าแบบเชิงลึก เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่แท้จริง และสามารถหาแนวทางการแก้ไขปัญหามาให้เหมาะสมกับลูกค้าได้

3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปณิกสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ทั้งจังหวัด เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความแตกต่างในการบริหารจัดการหนี้ของแต่ละสาขา และนำผลการวิจัยมาปรับให้เหมาะสมกับลูกค้าต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กอบกาญจน์ เจริญทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.

ชนากานต์ โกมลธง. (2555). พฤติกรรมการบริโภคและการออมของครูที่มีหนี้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชัยพงศ์ ขวีสุทธิกุล. (2557). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้มาปณิกสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสินเขตเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทับทิม แก้ววันนา. (2558). แนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประภัสสร วัฒนา. (2560). แนวความคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow) และแนวความคิด อัตถิภาวนิยม ของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (Jean Paul Sartre) ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง วันหนึ่งในชีวิตของอีวาน เดนิโซวิช. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมลดา ธีรภัทรเมธ. (2555). พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อแลกเงินของธนาคารธนาชาติในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่