



แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

Guidelines for Solving the Problem of Overdue Loans, Welfare for Government Personnel  
and Organization Employees, Bank Gor Agriculture and Agricultural Cooperatives

Joho Branch Nakhonratchasima

หัตยา ปูนโพธิ์<sup>1</sup> และนางนภัส แก้วพลอย<sup>2</sup>

<sup>1</sup>บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงินคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, kivi\_stamp@windowslive.com

<sup>2</sup>กลุ่มวิชาการเงิน, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ajarmyng@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา และนำเสนอแนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามลูกค้าที่มีหนี้สวัสดิการภาครัฐและพนักงานองค์กรค้างชำระกับ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ จำนวน 100 ราย วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระปัญหาด้านการเงินภายในครอบครัว ภาวะเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแนวทางเลือกในการเพิ่มมาตรการในการประนอมหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เหมาะสมกับตัวลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการแก้ไขหนี้ค้างชำระลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ ธนาคารสามารถจ่ายสินเชื่อตามสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้และครอบครัวเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: สินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร, หนี้ค้างชำระ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอหอ

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate potential causes of overdue debt from Welfare Loan for Government Personnel and Corporate Employees under a case study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BACC), Chor Hor Branch, Nakhon Ratchasima Province and to propose the solutions of overdue debt. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. The sample was 100 customers with outstanding debts from Welfare Loan for Government Personnel and Corporate Employees of BACC, Chor Hor Branch, Nakhon Ratchasima Province. Data collected were then analyzed using statistics, including percentage, mean, and standard deviation. The results of this study indicated that overdue debt was caused by household



financial problems, economic conditions, and high loan rates. In this regard, alternatives were selected as additional measures for debt consolidation and restructuring to match with individual customers' conditions. The proposed alternatives would be the guidelines to resolve overdue debt and to increase affordability. In addition, more loan approval could be offered by the bank to meet the welfare of government personnel and corporate employees, which would be beneficial for debtors and their family members and ultimately better quality of life.

**Keywords:** Welfare Loan for Government Personnel and Corporate Employees, Overdue debt, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives(BACC), Chor Hor Branch

## 1. บทนำ

ด้วยปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา(ธ.ก.ส.)ได้ให้บริการทางการเงินกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้ขยายสินเชื่อเพื่อการพัฒนาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อรักษารฐานลูกค้าและถือเป็นโอกาสช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ ได้ดำเนินการจ่ายสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร ตามนโยบายธนาคาร

จากการให้สินเชื่อโครงการสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธ.ก.ส. สาขาจอหอ นั้น ทำให้สาขาจอหอ มีหนี้ค้างชำระโครงการสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรโดยสาขาจอหอได้มีหนี้ค้างชำระตามระบบสารสนเทศเพื่อธุรกิจหลัก (MIS) เพื่อการบริหารหนี้ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ ประจำเดือนย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้

ประจำเดือน	หนี้ ค้างชำระปี	NPL	หนี้ ค้างชำระปี	NPL	หนี้ ค้างชำระปี	NPL
	2561	/LOAN	2560	/LOAN	2559	/LOAN
มกราคม	2,647,342.60	3.41	4,575,025.41	9.64	4,328,826.35	2.01
กุมภาพันธ์	3,156,635.68	3.44	3,843,869.85	7.85	3,423,558.69	2.02
มีนาคม	4,318,314.47	6.86	3,131,594.61	8.77	3,776,662.65	3.49
เมษายน	3,628,265.29	3.48	3,520,826.08	9.49	3,777,660.34	4.91
พฤษภาคม	4,305,911.49	6.93	2,259,400.75	10.28	2,693,386.84	5.65
มิถุนายน	3,514,877.80	6.98	1,932,572.38	8.91	4,369,902.17	9.15
กรกฎาคม	4,026,573.30	6.67	3,067,028.64	10.27	4,679,710.14	6.81
สิงหาคม	3,447,601.88	3.61	2,947,065.96	10.36	2,639,782.11	9.07
กันยายน	3,536,748.22	3.98	3,961,254.86	12.32	3,118,920.02	9.86
ตุลาคม	3,774,783.37	7.05	3,481,482.96	12.82	3,834,109.23	9.33
พฤศจิกายน	3,773,348.11	7.11	3,853,952.43	14.65	3,597,240.79	10.00
ธันวาคม	4,304,176.36	7.77	1,864,684.30	1.99	4,305,683.82	10.54



จากการศึกษาข้อมูลนี้ข้างชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ จากข้อมูลสารสนเทศบริหารจัดการหนี้ของ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ มีหนี้จากสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ เพิ่มขึ้น ทำให้ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ ต้องตั้งสำรองจ่ายหนี้ทั้งจำนวนซึ่งถือเป็นการเพิ่มต้นทุนส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวม ประสบปัญหาการจ่ายสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ไม่สามารถขยายการจ่ายสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ได้

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดหนี้ข้างชำระของสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ของ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ และศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการหนี้ข้างชำระได้

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี 5C's(Polocy) ซึ่งเป็นหลักการใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ซึ่งเป็นสาเหตุในการค้างชำระ (De Lucia and Peters,1993)

คุณสมบัติ (Character) การวิเคราะห์คุณสมบัติเฉพาะตัวผู้กู้ เช่น สถานะ หน้าที่การงาน ประวัติการชำระสินเชื่อ เพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้กู้และความตั้งใจในการชำระหนี้เงินกู้

ความสามารถ (Capaccity) การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ส่วนใหญ่พิจารณาจากฐานะการเงิน เช่น เงินเดือน รายได้อื่นๆ ภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่าย จำนวนผู้อุปการะ

หลักประกัน (Collateral) การวิเคราะห์หลักประกันหรือสินทรัพย์ที่นำมาค้ำประกันการกู้ยืมหรือผู้ค้ำประกันเพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่ผู้กู้กระทำผิดเงื่อนไข

ทุน (Capital) การวิเคราะห์เงินทุน ซึ่งอาจวิเคราะห์จากข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้อง เช่น บัญชีเงินฝาก แหล่งที่มาของรายได้ เป็นต้น

ภาวะทางเศรษฐกิจ (Condition) การวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ เช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร Louis A. Allen ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับ Management and Organization ขึ้นในปี ค.ศ.1958 ซึ่งเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ ดังนี้

Planning การวางแผน เป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละช่วงเพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางการปฏิบัติงาน

Organizing การจัดการองค์กร เป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการทำงานทุกส่วนงานในองค์กร

Leading ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะการ ควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง

Controlling การควบคุม สร้างระบบการทำงานให้ได้มาตรฐานเพื่อให้การปฏิบัติอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่วางไว้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ( Maslow's hierarchy of needs) มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับขั้น ด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ



2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ปิยมาศ หน่อ นาคและอนุฉัตร ชำของ, 2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการตำรวจของธนาคารออมสิน เขตเชิงชาย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกู้ยืมเงินของข้าราชการตำรวจ ตัวแปรที่มีผลกับธนาคาร ได้แก่ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ พบว่ามีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ข้าราชการตำรวจไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้

(วรรณิ สมตัว, 2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างก็มีผลต่อหนี้ค้ำชำระที่เกิดขึ้นและแตกต่างกันและโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก

(ณชาธิย์ ฟองแพร เมษายน, 2559) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูงกรณีศึกษาธนาคารยูโอบี ผลการศึกษาพบว่า เป็นองค์กรที่มีความเชื่อใจ เป็นองค์กรที่มุ่งผลิตองค์ความรู้ เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างและกระบวนการทำงานสอดคล้องกัน

(อาริษา โพนบุญกุล, 2559) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมากและปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้มีหนี้ค้ำชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ

2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางแก้ไขหนี้ค้ำชำระและลดการมีหนี้ค้ำชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กรของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ

2.3 เพื่อนำผลที่ได้จากศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐและพนักงานองค์กร ให้ประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือและลดค่าใช้จ่ายในการติดตาม บริหารจัดการหนี้

## 3. วิธีการศึกษา

### 3.1 วิธีการเก็บข้อมูล (Data Collection)

เนื่องจากฐานข้อมูลธนาคารเป็นความลับของลูกค้าไม่สามารถระบุเป็นรายบุคคลได้ จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐที่มีหนี้ค้ำชำระกับธนาคาร ในเขตพื้นที่การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 100 ชุด นำมาประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Study Instrument)



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการสินค้าเชื้อเพลิงการบุคลากรภาครัฐซึ่งมีหนึ่งค้ำชำระกับ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ

ชุดที่ 1 สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการสินค้าเชื้อเพลิงการบุคลากรภาครัฐที่มีหนึ่งค้ำชำระกับ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยภายในนำเงินไปชำระหนี้ก่อน ปัญหาด้านการเงินภายในครอบครัว ปัจจัยภายนอก ภาวะเศรษฐกิจ ค่านิยมสินค้าฟุ่มเฟือย การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ปัจจัยจากธนาคาร ขั้นตอนการให้สินเชื่อ ขาดการติดตามทวงถามหนี้จากธนาคาร อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ที่ส่งผลกระทบต่อชำระหนี้สินเชื่อบุคลากรภาครัฐ

### 3.3. วิธีการวิเคราะห์ (Data Analysis)

ผู้ศึกษาตรวจสอบแบบสอบถาม ความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาประกอบการอธิบายและแสดงข้อมูลประกอบ

แบบสอบถามชุดที่ 1 จะใช้ สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาการวิเคราะห์และการวิเคราะห์เนื้อหาโดยเพื่อใช้อธิบายข้อมูลเชิงคุณภาพและสนับสนุนข้อมูล

#### ตารางที่ 3.1 การแบ่งเกณฑ์ระดับค่าคะแนน

เกณฑ์การกำหนดระดับแบ่งเป็น 5 ระดับ		เกณฑ์คะแนนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสรุปดังนี้	
มากที่สุด	= 5 คะแนน	มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	= 4 คะแนน	มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	= 3 คะแนน	ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	= 2 คะแนน	น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	= 1 คะแนน	น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

## 4. ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหานี้ค้ำชำระสินค้าเชื้อเพลิงการบุคลากรภาครัฐ ของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ ครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

### 4.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้ารายบุคคลที่มีหนึ่งค้ำชำระ

จากการได้รับแบบสอบถามของลูกค้าผู้ใช้บริการสินค้าเชื้อเพลิงการบุคลากรภาครัฐที่มีหนึ่งค้ำชำระ จำนวน 100 ราย จากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การดำเนินงาน ของ ธ.ก.ส.สาขาจอหอ



ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจากลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อที่มีหนี้ค้างชำระที่ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ

ปัจจัยจากลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯและพนักงานองค์กร			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. นำเงินกู้อื่นไปชำระหนี้ก่อน	3.75	1.75	มาก
2. ปัญหาด้านการเงินในครอบครัว	3.92	1.71	มาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ

ปัจจัยภายนอก			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาวะเศรษฐกิจทำให้ไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้	3.58	1.78	มาก
2. ค่านิยมในสินค้าฟุ่มเฟือย	2.84	0.66	ปานกลาง
3. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง	2.80	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจากธนาคารที่ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ของ ธ.ก.ส. สาขาจอหอ

ปัจจัยจากธนาคาร			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้สินเชื่อของธนาคารยุ่งยากเกินไป	3.48	1.86	มาก
2. ขาดการติดตามทวงถามหนี้จากธนาคาร	3.57	1.78	มาก
3. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.60	1.76	มาก

ผลการศึกษาจากข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภาครัฐฯและพนักงานองค์กร ธ.ก.ส.สาขาจอหอ โดยรวมพบว่า เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ภาระหนี้สิน ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อสวัสดิการภาครัฐฯและพนักงานองค์กร ในด้านคุณสมบัติผู้กู้เงินซึ่งมีภาระหนี้สินที่ต้องชำระหนี้ก่อนแล้ว ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ ปัจจัยภายในที่เกิดจากตัวลูกหนี้ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อเช่นกันเมื่อกระแสเงินสดติดลบประสบกับปัญหาการเงินในครอบครัวทำให้ต้องหมุนเวียนเงินในครอบครัวก่อน รวมถึงปัจจัยจากธนาคารมีสำคัญในการส่งชำระหนี้เช่นกันทั้งอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง การขาดการติดตามการชำระหนี้ของพนักงาน

ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีหนี้ค้างชำระทำให้รายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย ทำให้ธนาคารต้องสำรองจ่ายหนี้ทั้งจำนวนกรณีหนี้ค้างชำระทั้งจำนวนที่ลูกค้าเป็นหนี้เป็นการเพิ่มต้นทุนส่งผลให้การดำเนินงานใน



ภาพรวม ประสบปัญหาการจ่ายสินค้าสวัสดิการบุคลากรภาครัฐที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสบปัญหาขาดทุน ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ไม่สามารถขยายการจ่ายสินค้าสวัสดิการบุคลากรภาครัฐได้

วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ดังนี้

จุดแข็ง(Strength : S)	จุดอ่อน(Weakness : W)
<ol style="list-style-type: none"> <li>มีสินเชื่อที่หลากหลายครบวงจร</li> <li>มีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ</li> <li>บริการรวดเร็ว โปร่งใส</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนักงานสินเชื่อขาดการติดตามทวงถามหนี้</li> <li>ขั้นตอนลักษณะงานยุ่งยากเกินไป</li> </ol>
โอกาส(Opportunities : O)	อุปสรรค(Threats : T)
<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการสนับสนุนจากรัฐบาล</li> <li>เพิ่ม ขยายกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เศรษฐกิจในปัจจุบัน</li> <li>ผลกระทบจากการเมือง</li> </ol>

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา

ส่วนของกระบวนการทำงานนั้นควรเพิ่มมาตรการในการประนอมหนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับตัวลูกค้าเป็นรายบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้และลดดอกเบี้ยให้ลูกหนี้ภายใต้มาตรการของธนาคาร การติดตามทวงถามเมื่อมีการค้างชำระเกิดขึ้น

แผนการปฏิบัติการการรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ปัญหาของลูกหนี้

- (1) การสอบทานหนี้ มาจากข้อมูลปัจจัยภายใน ภายนอก ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการศึกษา
- (2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและคัดแยกลูกหนี้เข้าสู่มาตรการแก้ไข
- (3) ติดตาม ควบคุม แนะนำ กำกับและประเมินผล

องค์ประกอบในการวิเคราะห์

(1) วิเคราะห์ศักยภาพของลูกหนี้เป็นการวัดความสามารถและความตั้งใจในการชำระหนี้ของสมาชิก เช่น รายได้ รายจ่าย ภาระหนี้สิน

(2) วิเคราะห์พฤติกรรมการชำระหนี้ เป็นหนี้ในระบบ หนี้ในระบบ

ภายใต้การดำเนินการเพื่อให้รู้ถึงความสำคัญว่าควรดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้กลุ่มใดก่อน โดยการแบ่งกลุ่มลูกหนี้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หนี้มีหนี้ครบกำหนดชำระไม่เกิน 3 เดือน หรือ 90 พนักงานพัฒนาธุรกิจควรรีบออกไปพบกลุ่มลูกค้าเพื่อให้โอกาส แก้ไข หรือสอบถามสาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ไขเพราะหนี้ในระหว่างนี้ยังมีโอกาสรับชำระหนี้สูง

กลุ่มที่ 2 หนี้ค้างชำระ 1 ปี

กลุ่มที่ 3 หนี้ค้างชำระเกินกว่า 1 ปี

เมื่อได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มแล้วต้องดำเนินการจำแนกลูกหนี้เพื่อสอบทานหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ทุกราย โดยสอบทานทั้งข้อมูลจากปัจจัยภายในที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลไว้กับธนาคาร และภายนอกของลูกค้านำมาวิเคราะห์ข้อมูลทุกรายแล้วจัดกลุ่มตามศักยภาพ



เพิ่มช่องทางการบริการชำระหนี้ผ่านระบบออนไลน์ หรือบริการแจ้งเตือนก่อนชำระหนี้อย่างน้อย 1 วัน หรือหากไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามกำหนดสามารถสอบถามเพื่อให้พนักงานให้คำปรึกษาและหาแนวทางช่วยเหลือ เป็นการช่วยเหลืออีกหนึ่งทางหนึ่ง ไม่มีหนี้ค้างชำระ

## 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็น เพศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ สถานภาพ การศึกษา ภาระค่าใช้จ่าย จำนวนเงินกู้ ส่วนมีผลต่อการชำระหนี้ให้ธนาคาร ซึ่งลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากข้อมูลมีภาระหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระอยู่แล้ว รวมไปถึงบัตรเครดิตและหนี้สถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งทำให้เงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งมีหนี้สถาบันการเงินอื่นต้องหักชำระหนี้จากเงินเดือนด้วยแล้ว ทำให้รายได้หลักลดลง จำนวนเงินไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ให้ธนาคารการกู้เงินเพิ่ม ทำให้ภาระทางการเงินเพิ่มขึ้น กรอไปกับรายได้ที่คงที่แต่รายจ่ายเพิ่มขึ้นทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในเรื่องการประนอมหนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับศักยภาพลูกหนี้เพื่อให้สามารถชำระหนี้ได้มากขึ้น สามารถขยายฐานการจ่ายเงินสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐฯ ได้เพิ่มมากขึ้นตามนโยบายธนาคาร ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้น

### ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จ

การจัดการหนี้ค้างชำระสินเชื่อสวัสดิการบุคลากรภาครัฐสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานพัฒนาธุรกิจและต้องได้รับความร่วมมือจากตัวลูกหนี้ต้องมีความตั้งใจในการชำระหนี้ตามแนวทางเลือกในการใช้แก้ไขปัญหาหนี้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ที่ค้างชำระซึ่งเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและครอบครัวเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่สำคัญในการใช้บริการของลูกค้าควรให้ความสำคัญในการกำหนดวงเงินกู้ ขั้นตอนการกู้ การอนุมัติเงินกู้ตลอดจนเงื่อนไขโดยเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เพื่อมาใช้เป็นกลยุทธ์ที่แตกต่างกับคู่แข่งชั้นได้ธนาคารควรหามาตรการป้องกันความเสี่ยงผิดนัดชำระหนี้จากบุคลากรภาครัฐ ย้ายถิ่นฐาน โยกย้ายตำแหน่งอีกทางหนึ่ง

### เอกสารอ้างอิง

- วรรณิ สมตัว. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อเงินยืมของธนาคารออมสินสาขาจะนะ. สืบค้นจาก [www.kb.psu.ac.th](http://www.kb.psu.ac.th)
- มาศ นอนาคและอนุจักรชำทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการตำรวจของธนาคารออมสิน เขตเชียงราย. สืบค้นจาก <http://utccmbaonline.com/>
- ปิ่นทาร์ย์ ฟองแพร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง:กรณีศึกษา. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710029.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710029.pdf)
- อาริษา โพนบุญกุล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตนัดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา. สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/10703>