

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขาในจังหวัด
เชียงใหม่ ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ
ธนาคารออมสิน

ผู้เขียน นางสาวนาฏฤติพร สุริยวงค์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชูศรี เที้ยศิริเพชร ประธานกรรมการ
อาจารย์โรจนา ธรรมจินดา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขา ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ วิธีศึกษาได้ทำการศึกษาแนวการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินทั้ง 8 วิธี ได้แก่ วิธีการลดจำนวนเงินดอกเบี้ยส่วนปรับ วิธีการขยายระยะเวลาชำระหนี้ วิธีการชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน วิธีการเปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว วิธีการขยายหลักประกันบางส่วนชำระหนี้ วิธีการเปลี่ยนตัวลูกหนี้ และวิธีการเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 95 คน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจต่อความหมายของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในระดับเข้าใจมาก รวมทั้งมีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงจากปัจจัยภายในในระดับมาก คือ การกำหนดนโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ภูมิภาค จังหวัด เช่น ค่าแรงงาน ราคาสินค้า อัตราดอกเบี้ย และมีความคิดเห็นต่อความเสี่ยงจากปัจจัย

ภายนอกในระดับมาก คือ ธนาคารไม่ได้พิจารณาให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ในกรณีที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจจากธุรกิจเดิมเป็นธุรกิจใหม่เนื่องจากเห็นว่าเป็นลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี จากความเสี่ยงทั้งสองปัจจัยส่งผลกระทบต่อธนาคารในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในระดับมาก คือ มีความต้องการความรู้เพิ่มเติมในด้านคำสั่ง และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงมีความภูมิใจเมื่อสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จ และเห็นว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ช่วยให้การทำงานสินเชื่อบริการมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ทั้งยังไม่เห็นด้วยว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นหน้าที่ของพนักงานที่ต้องปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในด้านความเข้าใจ ความเป็นไปได้ และความยุ่งยากซับซ้อนของวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารในแต่ละวิธีมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยแนวทางที่พนักงานมีความเข้าใจมาก จะมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานมากและมีความยุ่งยากในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ วิธีการขยายระยะเวลาชำระหนี้ ในขณะที่แนวทางที่พนักงานมีความเข้าใจน้อย จะมีความเป็นไปได้น้อยและมีความยุ่งยากซับซ้อนมาก คือ วิธีการเรียกชำระหนี้กรณีผู้กู้ตาย

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ การอนุมัติของคณะกรรมการรวมถึงการจัดส่งเอกสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ของธนาคารอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ปัญหาที่พบในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ คือ นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่อย่างเร่งด่วน โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิผลของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงานในวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ คือ การจัดโอนหนี้ที่มีปัญหาเกินกว่า 12 เดือนให้หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะดูแลเพื่อลดภาระงานของสาขา และการให้นำวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มากกว่า 1 วิธีมาใช้แก้ปัญหาสำหรับลูกหนี้แต่ละราย

Independent Study Title Opinions of Branch Credit Officers in Chiang Mai Province
Towards The Debt Restructuring Policy of Government
Savings Bank

Author Miss Nadrudeepond Suriyawong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Chusri Taesiriphet Chairperson

Lecturer Rojana Thammajinda Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to obtain the opinions of branch credit officers in Chiang Mai towards the debt restructuring policy of the government's Savings Bank and suggestions for the success of debt restructuring policy. The research was to study the 8 debt restructuring methods of the policy, namely decreasing interest, expanding debt payment period, partial debt payment, changing overdraft to long-term loan, selling part of mortgaged property for payment, changing debtors, and payment notification in case of deceased debtors. The data were collected from questionnaire distributed to 95 branch credit officers holding the positions of managing assistants and operational officers. The data were then descriptively analyzed using frequency, percentage and mean.

It was found from the study that most questionnaire respondents were female, 31-40 years old, with 10,000-20,000 baht salary. They held Bachelor's degree and had been working for 6-10 years, in the credit section for 1-5 years. They were involved in the debt restructuring policy.

The respondents understood about debt restructuring policy at the high level. This would make Savings Bank's debt restructuring policy successful.

The respondents agreed with risks from an internal factor at the high level, which was the fact that the policy took the country's, the region's and the province's economy situation into consideration, such as wages, product prices and interest rate. The respondent agreed with risks from an external factor at the high level, which was the fact that the bank did not consider the debtor's change of business because the debtor used to have a good payment record. Both factors attested to non performance loan for Savings Bank.

The respondents agreed with debt restructuring policy at the high level, namely they wanted to be more clear about orders from supervisors and operational procedures. They were proud of the success of debt restructuring cases and felt that debt restructuring policy resulted in a more efficient operation of credit section. They did not think debt restructuring policy gave them more work because it was already part of their responsibility.

They understood and agreed on the feasibility and complication of each method of debt restructuring policy. The method that the respondents understood well would become feasible and less complicated, namely expanding debt payment period. The method that the respondents did not understand well would have less feasibility chance and would become complicated, namely payment notification in case of deceased debtors.

The factors that resulted in the success of debt restructuring policy the most were the timely approval by the committee and distribution of documents to different sections, as well as debtor's cooperation in debt restructuring policy.

The problems found in this policy were quick restructuring with no consideration for the policy's effectiveness, and officers' lack of knowledge and understanding about debt restructuring policy.

Suggestions to enhance the effectiveness of debt restructuring policy were transferring debts more than 12 months old to a specialized section and using more than one restructuring method in each case.