

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

**แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ**

แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
ของลูกค้ายรายใหญ่ในเขตภาคเหนือ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่
กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็น
ประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป ในด้านส่วนตัวผู้วิจัยทำงานเป็นผู้จัดการศูนย์ความสัมพันธ์
ลูกค้ายรายใหญ่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทโดยตรง จะได้นำข้อมูลไปพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะธุรกิจ
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด และปัจจัยด้านอื่น ๆ
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะธุรกิจ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำในช่องที่กำหนดให้)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีฐานะเป็น

ประธานกรรมการ

กรรมการผู้จัดการ

หุ้นส่วนผู้จัดการ

ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทั่วไป

ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์

ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ

ธุรกิจการเกษตร

ธุรกิจอาหารแช่แข็ง

ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ

ธุรกิจไม้แปรรูป

ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง

ธุรกิจป้อน้ำมัน

ธุรกิจเครื่องหนัง

ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

บริษัทมหาชนจำกัด

บริษัทจำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

ห้างหุ้นส่วนสามัญ

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. เงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจท่านปัจจุบันเป็นจำนวนเท่าใด

ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

10-50 ล้านบาท

51-100 ล้านบาท

มากกว่า 100 ล้านบาท

8. เปิดดำเนินการธุรกิจจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5-10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 11-15 ปี | <input type="checkbox"/> 16-20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป | |

9. ยอดขายต่อปีตามงบสรรพากรปี 43 เป็นจำนวนเท่าใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 100 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 100-200 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 201-300 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 301-400 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 401-500 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 500 ล้านบาท |

10. ธุรกิจของท่านมีการร่วมทุนกับนักลงทุนต่างชาติหรือไม่

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มี โปรดระบุประเทศ..... | <input type="checkbox"/> ไม่มี |
|---|--------------------------------|

11. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เบิกเกินบัญชี | <input type="checkbox"/> เงินกู้ |
| <input type="checkbox"/> ตั๋วสัญญาใช้เงิน | <input type="checkbox"/> หนังสือค้ำประกัน |
| <input type="checkbox"/> รับรองตัว | <input type="checkbox"/> หนังสือรับรองเครดิต |
| <input type="checkbox"/> ด้านธุรกิจต่างประเทศ | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาดต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเพียงใด
ในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์(Product)					
- มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
- มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
- วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
- ความหลากหลายของการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
ด้านราคา (Price)					
- อัตราดอกเบี้ย MOR					
- อัตราดอกเบี้ย MLR					
- อัตราดอกเบี้ย MRR					
- ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้					
- ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
- ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน					
- ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
- ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
- บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
- ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
- ธนาคารมีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
- ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน					
- ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย					
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
ด้านบุคลากร (Personnel)					
- การเข้าถึงลูกค้า อำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ของพนักงานสาขา					
- การเข้าถึงลูกค้า อำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงานสาขา					
- การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานสาขา					
- ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองและบุคลิก มารยาทที่ดีของพนักงานสาขา					
- ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองและบุคลิก มารยาทที่ดีของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- ความน่าเชื่อถือของพนักงานสาขา					
- ความน่าเชื่อถือของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงานสาขา					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- การตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงานสาขา					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
- การตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงานฝ่าย ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
- มีพนักงานสาขาเดินทางไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านบุคลากร (Personnel)					
- มีพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทเดินทางไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ					
- ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสาขา					
- ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ ลูกค้าบริษัท					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
ด้านกระบวนการ (Process)					
- การให้บริการที่รวดเร็ว					
- ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
- การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
- การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร					
- ระบบการทำงาน ได้มาตรฐาน					
- ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร					
- ความหลากหลายของการให้บริการและการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า					
- ความยืดหยุ่นของการให้บริการ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
- ความมั่นคงของธนาคารอยู่ในระดับสูง					
- นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					
- วิสัยทัศน์ของผู้นำ					
- การเป็นธนาคารที่มีความเป็นไทยและเป็นที่น่าภาคภูมิใจ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด
(มหาชน)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
- ขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก					
- อนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีขั้นตอนมาก					
- อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ					
- อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น ๆ					
- ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้แพงกว่าธนาคารอื่น					
- ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น					
- สถานที่ขอครุภัณฑ์แคบ ไม่เพียงพอ					
- ไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลที่สำคัญจากธนาคาร					
- ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย					
- พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ					
- พนักงานไม่สุภาพ					
- พนักงานไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า					
- สับสนในการติดต่อกับธนาคาร ไม่แน่ใจว่าติดต่อผ่านสาขา หรือติดต่อกับพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทเมื่อต้องการใช้สินเชื่อ					
- ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสาขา					
- ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					

ภาคผนวก ข.**ธนาคารพาณิชย์****บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในระบบเศรษฐกิจ****อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพาณิชย์****8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ในอนาคต**

ธนาคารพาณิชย์ (วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์, 2543 : 6-7)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาท และความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ กิจการธนาคารพาณิชย์ไม่ใช่องค์กรกุศล แต่เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งซึ่งมุ่งแสวงหากำไรสูงสุดเหมือนธุรกิจอื่น ๆ แม้ว่าธุรกิจการธนาคารพาณิชย์จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของสังคมและจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายการธนาคารพาณิชย์อย่างเคร่งครัดก็ตาม แต่กำไรก็ยังเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญของการลงทุนในกิจการธนาคารพาณิชย์ หากปราศจากเสียซึ่งผลตอบแทนต่อเงินทุนที่ยุติธรรมแล้วก็จะไม่มีใครยินดีในการลงทุน ดังนั้น เป้าหมายในการบริหารเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ตามหลักการบริหารการเงิน จึงเป็นการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการแสวงหากำไรสูงสุด โดยให้มีทั้งสภาพคล่องและความสามารถในการหากำไร

การบริหารเงินทุนของธนาคารพาณิชย์เป็นการบริหารการถือครองสินทรัพย์ และหนี้สินของธนาคารให้เหมาะสม การถือครองสินทรัพย์เป็นการจัดสรรหรือการใช้เงินทุน ส่วนการก่อหนี้สินเป็นการจัดหาเงินทุน ดังนั้น การบริหารเงินทุนของธนาคารพาณิชย์จึงเกี่ยวข้องกับการบริหารแหล่งที่มาของเงินทุน (Soured of Funds) ซึ่งได้แก่ เงินลงทุนของผู้ถือหุ้น เงินรับฝากจากประชาชน และเงินที่ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมมา และการบริหารแหล่งที่ใช้ไปของเงินทุน (Used of Funds) เพื่อให้ประโยชน์กลับมาในรูปรายได้ ซึ่งได้แก่ เงินสดและเงินฝากธนาคารอื่น เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคาร เงินลงทุนในหลักทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์

ความสามารถในการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ในการบริหารเงินทุน 2 ประเภท คือ

1. การบริหารสินทรัพย์ โดยธนาคารพาณิชย์มุ่งหวังที่จะบริหารสินทรัพย์หรือการใช้เงินทุน ได้แก่ โครงสร้างสินทรัพย์ต่าง ๆ เช่น เงินให้สินเชื่อ เงินสด เงินฝากธนาคารอื่น เงินลงทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ ให้มีทั้งสภาพคล่องและมีกำไรในระดับที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเสี่ยง

2. การบริหารหนี้สินและทุน เป็นการบริหารแหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญมาก เพราะธนาคารจะดำเนินงานขยายสินเชื่อหรือดำเนินงานอื่น ๆ โดยไม่มีเงินทุนเลยไม่ได้ ดังนั้น ธนาคารจะต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ เพื่อธนาคารจะได้มีกำไรในระดับที่กำหนดไว้ แหล่งเงินทุนภายนอกธนาคาร ได้แก่ เงินรับฝากจากประชาชน การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ และการเพิ่มทุนโดยการออกหุ้นสามัญ หรือหุ้นบุริมสิทธิ ส่วนแหล่งเงินทุนภายในธนาคารได้แก่ กำไรสุทธิหรือกำไรสะสม

บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในระบบเศรษฐกิจ (วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์ , 2543 : 7-8)

ในระบบเศรษฐกิจโดยทั่วไป สถาบันการเงินเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ที่มีเงินเหลือแล้วนำไปจัดสรรให้กับผู้ที่ต้องการใช้เงินทุนหรือผู้กู้ยืม เพื่อใช้สำหรับการประกอบธุรกิจหรือใช้เพื่อการบริโภค ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนอันนำไปสู่การเติบโตของระบบเศรษฐกิจ

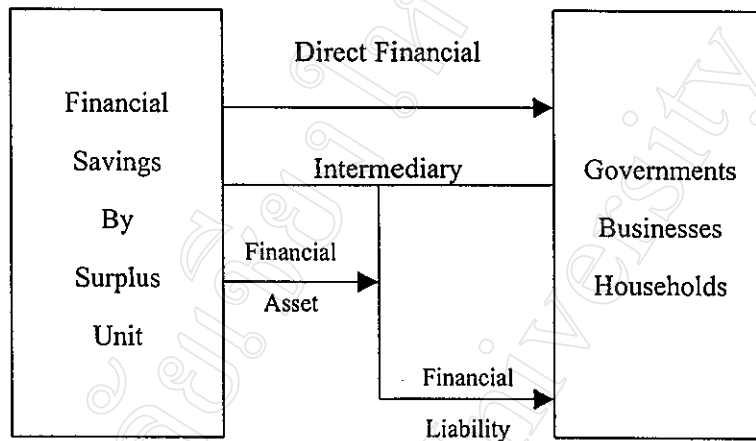
ระบบสถาบันการเงินในประเทศไทย ประกอบด้วยสถาบันการเงินหลายประเภท ที่สำคัญก็คือ ธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยให้สินเชื่อแก่ระบบเศรษฐกิจในสัดส่วนถึงร้อยละ 67 เมื่อธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาการดำเนินงานก็อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง

ในระบบการเงิน เป็นระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกและมีกลไกในการที่จะโอนเงินจากผู้ออมหรือหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินเหลือใช้ เรียกว่า เกินดุล ไปให้แก่ผู้ลงทุนหรือหน่วยเศรษฐกิจที่จำเป็นต้องใช้จ่ายเกินรายได้ เรียกว่า ขาดดุล โดยสถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน ในการโอนเงินและใช้เครื่องมือทางการเงินเป็นเครื่องมือในการโอน ดังนั้นระบบการเงินจึงเกี่ยวข้องกับหน่วยเกินดุลและหน่วยขาดดุล โดยหน่วยเกินดุลอยู่ในฐานะให้หน่วยขาดดุลกู้ยืมเงินหากได้รับผลตอบแทนคุ้มกับความเสี่ยง

กลไกการโอนเงินทุนจากหน่วยเกินดุลไปให้หน่วยขาดดุลมีอยู่ 2 วิธีการคือ การให้กู้ยืมโดยตรง และการให้กู้ยืมโดยทางอ้อม การให้กู้ยืมเงินทางอ้อมมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นตัวกลางทางการเงินระหว่างหน่วยเกินดุลกับหน่วยขาดดุล ตัวกลางนี้จะทำหน้าที่รับความเสี่ยงแทนหน่วยเกินดุล จะไม่มีความจำเป็นที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องรู้จักและพบปะกันเลย

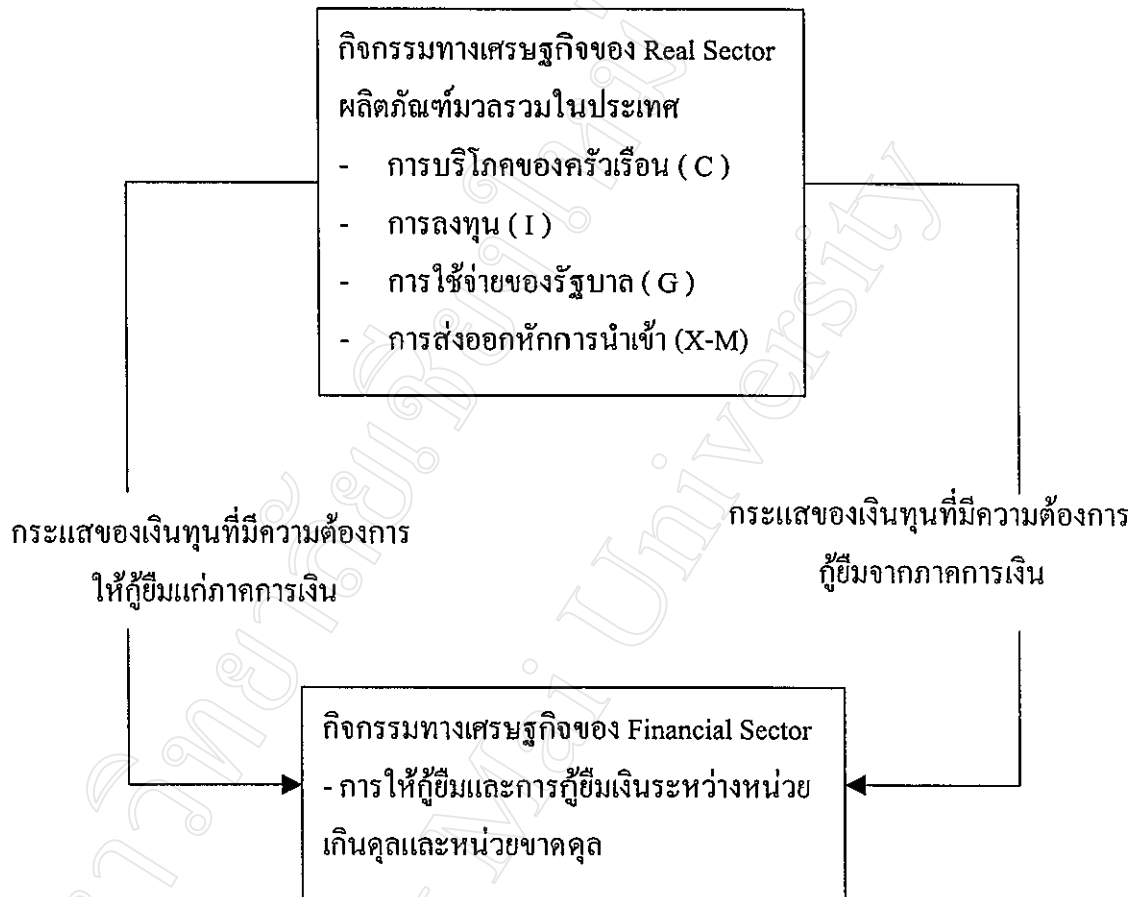
การให้กู้ยืมเงินระหว่างหน่วยเกินดุลและหน่วยขาดดุลโดยตรงหรือผ่านตัวกลางทางการเงิน สามารถอธิบายได้ดังแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 แสดงการให้กู้ยืมเงินระหว่างหน่วยเกินดุลและหน่วยขาดดุลโดยตรงหรือผ่านตัวกลางทางการเงิน



จากการที่เงินทุนเหลือใช้ของหน่วยเกินดุลสามารถที่จะโอนไปให้แก่หน่วยขาดดุลเพื่อนำไปใช้ในการลงทุนโดยผ่านตัวกลางทางการเงิน ซึ่งเป็นวิธีการให้กู้ยืมโดยทางอ้อมนั้น เมื่อมีการให้กู้ยืมเงินเกิดขึ้น ผู้ให้กู้จะต้องได้ผลตอบแทนจากการให้กู้เงินในขณะที่ผู้กู้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการกู้เงิน เรียกว่า อัตราดอกเบี้ย จากการที่ภาคเศรษฐกิจ (Real Sector) และภาคการเงิน (Financial Sector) มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างสูง โดยอัตราดอกเบี้ยถูกกำหนดขึ้นจากภาคการเงิน แต่ภาคเศรษฐกิจแท้จริงก็จะมีอิทธิพลต่ออัตราดอกเบี้ยด้วย เนื่องจากการตัดสินใจในการออกและการลงทุนของครัวเรือน หน่วยธุรกิจและรัฐบาลจะมีผลกระทบต่อกระแสการหมุนเวียนเงินทุนในภาคการเงิน ตามแผนภูมิที่ 5

แผนภูมิที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Real Sector และ Financial Sector



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพาณิชย์

(Capital Adequacy Ratio : CAR) (ศิริอร เหลืองอรุณเลิศ ,2544 : 7)

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Adequacy Ratio หรือ BIS Ratio) เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้วัดความมั่นคงของสถาบันการเงิน ซึ่งสะท้อนจากระดับเงินกองทุน คิดเป็นสัดส่วนเทียบกับสินทรัพย์ที่ถูกถ่วงน้ำหนักด้วยความเสี่ยง (Risk Weighted Asset) โดยมี Bank for International Settlement (BIS) เป็นผู้กำหนดขึ้น

BIS เป็นองค์กรอิสระ จัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1930 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ Basle ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือของธนาคารกลางประเทศต่าง ๆ BIS ได้จัดตั้ง Basle Committee on Banking Regulation and Supervisory Practices ขึ้น เมื่อปี ค.ศ. 1974 เพื่อพัฒนาการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ ได้ยื่นข้อเสนอสาระเกี่ยวกับความมั่นคงของสถาบันการเงิน โดยระบุว่าความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์

ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินจึงควรวัดความเพียงพอของเงินกองทุน โดยการคำนวณ “อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง” เป็นเครื่องมือวัดมาตรฐานเพื่อวัดความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีเงินกองทุนเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงอันเกิดจากการดำเนินงานทุกประเภทที่อาจเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อ การลงทุน การถือครองอสังหาริมทรัพย์ รวมไปถึงการก่อภาระผูกพันในการค้าประกันต่าง ๆ จะช่วยให้การกำกับดูแลความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การกำหนดมาตรฐานของเงินกองทุน BIS จะใช้อัตราส่วนของเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์ที่ถูกถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยงของสินทรัพย์แต่ละประเภท โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

อัตราส่วน เงินกองทุนทั้งสิ้น	=	$\frac{\text{เงินกองทุนชั้นที่ 1} + \text{เงินกองทุนชั้นที่ 2}}{\text{สินทรัพย์ถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยง}}$
อัตราส่วน เงินกองทุนชั้นที่ 1	=	$\frac{\text{เงินกองทุนชั้นที่ 1}}{\text{สินทรัพย์ถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยง}}$

รายละเอียดของเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ และรายการสินทรัพย์เสี่ยงแบ่งตามน้ำหนักความเสี่ยงมีดังนี้

เงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์

ตามหลักเกณฑ์ของ BIS ได้แยกประเภทของเงินกองทุนออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ โดยในบางประเทศอาจแบ่งเงินกองทุนได้ถึง 3 ประเภท คือ

เงินกองทุนชั้นที่ 1 (Tier 1 Capital หรือ Core Capital) เป็นเงินกองทุนที่แท้จริง และมีความสามารถรองรับความเสี่ยง หรือส่วนสูญเสียได้มาก ประกอบด้วย

- 1) หุ้นสามัญ
- 2) หุ้นบุริมสิทธิที่ไม่มีกำหนดไถ่ถอนและไม่สะสมเงินปันผล
- 3) ส่วนล้ามูลค่าหุ้น
- 4) วอร์เรนท
- 5) ทุนสำรองตามกฎหมาย
- 6) เงินสำรองที่จัดสรรจากกำไรสุทธิเมื่อสิ้นงวดการบัญชีตามมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น
- 7) กำไรสุทธิคงเหลือจากการจัดสรร โดยทั้งนี้จะต้องหักผลขาดทุนสะสมออกก่อน

เงินกองทุนชั้นที่ 2 (Tier 2 Capital หรือ Supplementary Capital) เป็นรายการที่เปรียบเสมือนทุน สามารถรองรับความเสียหายได้ระดับหนึ่ง เนื่องจากการเพิ่มของเงินกองทุนเป็นแบบกำหนดเวลาไถ่ถอนออกไป ส่วนใหญ่อยู่ในรูปการออกตราสารหนี้ หรือตราสารที่มีลักษณะคล้ายทุน เงินกองทุนชั้นที่ 2 นี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ Upper Tier 2 และ Lower Tier 2

Upper Tier 2 ประกอบด้วย

- 1) เงินสำรองที่ได้จากการปรับมูลค่าจากการตีราคาสินทรัพย์ (Revaluation Capital) ได้แก่ ที่ดินและอาคาร หรือเงินลงทุนในหลักทรัพย์
- 2) เงินสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นปกติโดยธนาคารพาณิชย์จะสามารถนับเงินสำรองนี้เข้าเป็นเงินกองทุนได้ไม่เกินร้อยละ 1.25 ของยอดสินทรัพย์เสี่ยง
- 3) ตราสารคล้ายทุน (Hybrid Debt Instruments) เช่น หุ้นบุริมสิทธิที่สะสมเงินปันผล หรือ สามารถไถ่ถอนได้หากผู้ออกมีข้อตกลงล่วงหน้าไว้ หุ้นกู้ค้ำยสิทธิระยะยาว

(Long -term Subordinated Debt) ที่ไม่มีกำหนดไถ่ถอนหรืออายุไถ่ถอนยาวมาก และหุ้นกู้ที่สามารถแปลงสภาพเป็นหุ้นทุนได้ โดยหุ้นกูดังกล่าวจะต้องให้สิทธิธนาคารในการเลื่อนการชำระดอกเบี้ยในยามจำเป็น หรือห้ามไถ่ถอนก่อนระยะเวลาที่กำหนด

4) หุ้นทุนประเภทอื่นที่ไม่สามารถนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ได้

Lower Tier 2 จะเป็นเงินกองทุนที่มีความมั่นคงน้อยกว่า Upper Tier 2

ประกอบด้วย

1) หุ้นกู้บุริมสิทธิที่มีกำหนดระยะเวลาไถ่ถอนและสะสมเงินปันผล

2) ตราสารหนี้ที่ไม่มีกำหนดไถ่ถอนหรือมีอายุไถ่ถอนยาวมากที่ไม่สามารถนับเป็นตราสารคล้ายทุนได้

3) หุ้นกู้ค้อยสิทธิระยะยาวที่มีระยะเวลาดำหนดการไถ่ถอนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป (Subordinated Term Debt)

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น (เงินกองทุนทั้งสิ้น คือ เงินกองทุนชั้นที่ 1 รวมกับเงินกองทุนชั้นที่ 2) ต่อสินทรัพย์และภาระผูกพันถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยง (Risk Weighted Asset) ไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.5 โดยต้องมีสัดส่วนของเงินกองทุนชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ต่อสินทรัพย์และภาระผูกพันถ่วงน้ำหนักชั้นละไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.25 และเงินกองทุนชั้นที่ 1 ซึ่ง ณ สิ้นสุดไตรมาสที่สามของปี 2543 ธนาคารพาณิชย์มีอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นประมาณร้อยละ 11.50

8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ในอนาคต (กิจการสัมพันธ์ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2544 :4-5)

ผลกระทบของความผันผวนทางเศรษฐกิจทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยากลำบาก ไม่ว่ากระแสโลกาภิวัตน์ที่เปิดโอกาสให้สถาบันการเงินต่างชาติเข้ามาแย่งธุรกิจในประเทศ การเปิดเสรีทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ซับซ้อนมากขึ้นและพร้อมที่จะหันไปใช้บริการที่อื่นที่ดีกว่า นวัตกรรมทางการเงินที่สร้างโอกาสและความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ หรืออื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ธนาคารซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้วิงวอนแห่งโลกธุรกิจย่อมต้องปรับตัว และเร่งพัฒนาขีดความสามารถเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันอย่างเต็มที่ มิเช่นนั้น คงต้องตกเป็นเหยื่อของความผันผวนที่อาจไม่มีวันฟื้นคืนได้

ที่ผ่านมา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวังรวมทั้งปรับโครงสร้างองค์กร และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธนาคารจึงได้กำหนด 8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ ในแต่ละด้านของกระบวนการทำงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเตรียมรุกธุรกิจในอนาคต

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการให้บริการทั้งหมดของธนาคาร เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและเพื่อรองรับธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประกอบด้วย 8 โปรแกรมหลัก และ 11 โครงการย่อย ได้แก่

1.โปรแกรมปรับโครงสร้างงานปฏิบัติการ (Centralized Back Office Reconfiguration Program : CBO) ประกอบด้วย

1.1 โครงการปรับโครงสร้างงานปฏิบัติการ (Centralized Back Office Reconfiguration Project : CBO) เป็นการรวบรวมศูนย์งานปฏิบัติการต่าง ๆ (Back Office) ของสาขาเข้าไว้ด้วยกัน ที่เรียกว่า Processing Center อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายปฏิบัติการกลาง (Central Operation Department) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานปฏิบัติการ อีกทั้งทำให้สาขาสามารถมุ่งเน้นเฉพาะการขายและการให้บริการ (Sale & Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่

1.2 โครงการปรับโครงสร้างงานขายและงานให้บริการ(Front Office Redesign Project : FOR) เพื่อรักษาระดับความสามารถของงานขายและงานบริการของสาขาให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยจะมุ่งสนับสนุนให้เกิดกระบวนการ

ทำงานที่สอดคล้องกับการรวมศูนย์และสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมสำหรับงานขายและงานบริการของสาขา

2. โปรแกรมปรับโครงสร้างงานเครดิต (Credit Transformation Program : CT)

ประกอบด้วย

โครงการปรับโครงสร้างงานเครดิต (Credit Transformation Project : CT) เป็นการสร้างวัฒนธรรมการให้เครดิตใหม่ โดยปรับกระบวนการด้านเครดิตและมาตรฐานการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือประกอบการพิจารณาเครดิตและกลไกการติดตามรักษาคุณภาพเครดิต ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมตามความเสี่ยง และเพิ่มสัดส่วนรายได้ต่อเงินทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ ยังช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

3.โปรแกรมพัฒนาธุรกิจเพื่อเพิ่มค่าธรรมเนียม (Fee-Based Business Development Program : FBD) คือ การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจที่สามารถสร้างค่าธรรมเนียม และโอกาสในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด อันได้แก่

3.1 โครงการปรับโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ (Trade Finance Project : TF) เป็นการปรับโครงสร้างงานโดยแยกงานบริการลูกค้าและงานปฏิบัติการออกจากกัน และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานกลางธุรกิจต่างประเทศ (Centralized Processing Center) รวมไว้ที่เดียวกันเพื่อดูแลงานปฏิบัติการทั้งหมด ทำให้จุดขายและบริการลูกค้า ซึ่งเรียกว่า Spoke สามารถเน้นงานบริการลูกค้า (Customer Services) และส่งเสริมการขายได้อย่างเต็มที่

3.2 โครงการการให้บริการลูกค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดการด้านการเงิน (Electronic Delivery System & Cash Management Project : EDCM) เป็นการพัฒนาการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเน้นกลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย บริการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) บริการด้านธุรกิจต่างประเทศ (Trade Finance) และบริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange)

4. โปรแกรมพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Development Program : CRM) ประกอบด้วย

โครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Project : CRM) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่สำคัญของธนาคารสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความจงรักภักดีต่อธนาคาร เริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การสำรวจและกำหนดคุณค่าเพื่อเสนอให้แก่ลูกค้า (Value Proposition) จนถึงการสร้าง

วัฒนธรรมและแนวทางการให้บริการและการขายในเชิงความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้ จะมีการพัฒนาข้อมูลและระบบต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีเครื่องมือในการเสนอขายบริการ และสามารถตอบสนองคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้

5. โปรแกรมบริหารเชิงมูลค่าเพื่อเพิ่มผลตอบแทน (Value-Based Management Program : VBM) เพื่อกำหนดเลือกทำงานหรือโครงการที่สร้างรายได้ให้ธนาคารมากที่สุด รวมทั้งสามารถวัด ติดตามผลได้ตามที่ต้องการ ประกอบด้วย

5.1 โครงการพัฒนาดัชนีหลักเพื่อการบริหารงาน (Key Performance Indicator Project : KPI) เป็นการพัฒนาระบบดัชนีหลักเพื่อการวัดผลการดำเนินงานของธนาคาร สายงาน ฝ่ายงาน และการดำเนินงาน โดยแปลงยุทธศาสตร์ให้อยู่ในรูปตัววัดที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันตามยุทธศาสตร์ธนาคาร

5.2 โครงการวิเคราะห์กำไรของธนาคาร (Profitability Analysis :PA) เพื่อพัฒนาระบบวัดความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร ทั้งกำไรของฝ่ายงาน ผลิตภัณฑ์ และลูกค้า สำหรับสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อการจัดการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของธนาคาร

6. โปรแกรมพัฒนาแนวทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Approach Development Program : EAD) เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับธนาคารเข้าสู่ยุคของการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตให้ได้ประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย

โครงการพัฒนาแนวทางอิเล็กทรอนิกส์(E-Approach Development Project : EAD) เป็นการเตรียมพร้อมในขั้นแรก โดยเริ่มจากการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของธนาคารให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มเป้าหมาย โดยภาพทุกหน้าจะให้ความรู้สึกเดียวกันสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย และเสนอข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายตามลักษณะกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันออกไป ทั้งกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ รายย่อย ผู้ถือหุ้น และสังคม

7. โปรแกรมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT Infrastructure Development Program : ITD) เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสารสนเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่นปลอดภัย พร้อมรองรับการใช้งานตามความต้องการที่หลากหลายของธนาคารในอนาคต ประกอบด้วย

โครงการปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร (Core Banking System Project : CBS) เพื่อเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลักของธนาคารให้มีความสามารถรองรับความต้องการทางการตลาดและการให้บริการใหม่ที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้มากขึ้น

8.โปรแกรมพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร (Human Resource Management Development Program : HRMD) เพื่อพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลงานให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้งสร้างฐานข้อมูลพนักงานเพื่อการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย

โครงการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงาน (Performance Management and Rewarding System Project : PMRS) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารและจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ต้องจัดการให้มีความโปร่งใส และยุติธรรม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์	
วัน เดือน ปีเกิด	11 สิงหาคม 2502	
ที่อยู่ปัจจุบัน	77/100 ลาดพร้าว ซอย 3 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2516 – 2520	มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย
	พ.ศ. 2521 – 2525	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	พ.ศ. 2542 – 2544	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)		
	พ.ศ. 2526 – 2540	ฝ่ายตรวจสอบ
	พ.ศ. 2541 – 2542	ผู้จัดการสาขาถนนมหาราช เชียงใหม่
	พ.ศ. 2543 – 2544	ผู้จัดการศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท (ภาคเหนือ) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท
	พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ผู้จัดการความสัมพันธ์ ลูกค้าบริษัท สายงานบริษัทธุรกิจ