

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
กรกฎาคม 2558

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรกฎาคม 2558

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เสาวลักษณ์ แผลพลา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

คณะกรรมการที่ปรึกษา

.....ประธานกรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อ.ดร.สังคม สุวรรณรัตน์)

(รศ.ดร.นิสิต พันธมิตร)

.....กรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รศ.ดร.นิสิต พันธมิตร)

(ผศ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ)

16 กรกฎาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รศ.ดร.นิสิต พันธมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าแบบอิสระ และที่ได้ให้ความรู้ ข้อแนะนำ คำปรึกษา และความช่วยเหลืออื่นๆ ตั้งแต่เริ่มทำหัวข้อและ โครงร่าง รวมทั้งการจัดกรอบแนวคิด การวิเคราะห์ ตลอดจนตรวจแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าแบบอิสระด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง เป็นผลให้การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.สังคม สุวรรณรัตน์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และผศ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ และเจ้าหน้าที่สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด และหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กรุณาให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ จนงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อณรงค์ แผลพลา คุณแม่สมบูรณ์ แผลพลา ที่ได้ให้ชีวิต กำลังใจ กำลังทรัพย์ คำปรึกษาที่ดี ขอขอบคุณ คุณอาทิตย์ ระมิงค์วงศ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 20 ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการเรียน ซึ่งทั้งหมดเป็นแรงผลักดันให้การเรียน และงานวิจัย สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนผู้สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

เสาวลักษณ์ แผลพลา



<b>Independent Study Title</b>	Efficiency of Commercial Bank's Credit Services in Mueang District, Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Miss Saowalak Phaewphala	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Advisory Committee</b>	Assoc. Prof. Dr. Nisit Pantamit	Advisor
	Asst. Prof. Dr. Pairut Kanjanakaroon	Co-advisor

### ABSTRACT

This independent study aimed at analyzing credit risk management of Bangkok Bank Public Company Limited, particularly the efficiency of the commercial bank's credit service. In addition, problem conditions, suggestions and guidelines to develop and improve credit risk management system which increase the efficiency of commercial credit service of Bangkok Bank Public Company Limited in Mueang district, Chiang Mai province were also studied. This survey research used questionnaires to collect data from 122 staff members in the department of credit of Bangkok Bank Public Company Limited and 150 customers who used credit services. The results showed that the staff provided fast service and convenience to the customers. They were also good at providing information and advice to customers. The customers had high satisfactions towards the efficiency of credit services in terms of staff, location, and service procedures, respectively. In terms of problems and obstacles, it was found that customers were late submitting the documents. Moreover, failed service networks caused slow service. In addition, customers viewed that the operation process in credit service was slow with a lot of documents to process. In terms of guidelines for improving services, the staff should provide information and be flexible with customers. It was also agreed that the procedures for credit approval and documents should be reduced.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	24
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	38

บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	40
4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการศึกษา	88
5.2 ข้อเสนอแนะ	93
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป	94
เอกสารอ้างอิง	95
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อ	98
ภาคผนวก ข แบบสอบถามลูกค้าสินเชื่อ	107
ประวัติผู้เขียน	112

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	1.1 ปริมาณสินเชืรรวมของธนาคารพาณิชย์ และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) –ของระบบธนาคารพาณิชย์ระหว่างปี พ.ศ. 2546-2555	3
ตารางที่	3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	33
ตารางที่	4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	46
ตารางที่	4.2 ข้อมูลการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	50
ตารางที่	4.3 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์	54
ตารางที่	4.4 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ	56
ตารางที่	4.5 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	57
ตารางที่	4.6 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน	59
ตารางที่	4.7 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสอบทานสินเชื่อ	60
ตารางที่	4.8 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้	61
ตารางที่	4.9 ภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	62
ตารางที่	4.10 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ	63
ตารางที่	4.11 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ	65

ตารางที่	4.12	ภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	66
ตารางที่	4.13	ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	67
ตารางที่	4.14	ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	68
ตารางที่	4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพ การให้บริการในงานสินเชื่อ	70
ตารางที่	4.16	ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	74
ตารางที่	4.17	ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	81
ตารางที่	4.18	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการ ให้บริการ	80
ตารางที่	4.19	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ สินเชื่อผู้ให้บริการ	82
ตารางที่	4.20	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่	84
ตารางที่	4.21	ภาพรวมของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	85
ตารางที่	4.22	การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพ การให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ	86

## สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 4.1	เพศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	41
ภาพที่ 4.2	อายุของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	41
ภาพที่ 4.3	สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	42
ภาพที่ 4.4	ระดับการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	42
ภาพที่ 4.5	สาขาวิชาที่จบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	43
ภาพที่ 4.6	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	44
ภาพที่ 4.7	ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	
ภาพที่ 4.7	ตำแหน่งงานในสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ	45
ภาพที่ 4.8	ความถี่ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ เพื่อพัฒนาทักษะในงานสินเชื่อ	45
ภาพที่ 4.9	วงเงินที่ทำเรื่องขออนุมัติให้กับลูกค้าบ่อยที่สุด	46
ภาพที่ 4.10	ประเภทสินเชื่อที่ได้รับคำขอสินเชื่อมากที่สุดจากลูกค้า	46
ภาพที่ 4.11	ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ	47
ภาพที่ 4.12	ร้อยละในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ	47
ภาพที่ 4.13	ช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	48
ภาพที่ 4.14	ร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด	48
ภาพที่ 4.15	ร้อยละลูกค้าสินเชื่อที่ผิดนัดชำระหนี้	49
ภาพที่ 4.15	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อ	49
ภาพที่ 4.16	เพศของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ	72
ภาพที่ 4.17	อายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ	72
ภาพที่ 4.18	สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ	73
ภาพที่ 4.19	ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ	73
ภาพที่ 4.20	รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ	74
ภาพที่ 4.21	การใช้บริการสินเชื่อ	76
ภาพที่ 4.22	จำนวนครั้งในการใช้บริการขอสินเชื่อ	77
ภาพที่ 4.23	วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ	77



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน ล้วนแต่มีความเสี่ยงในการดำเนินกิจการ ไม่ว่าจะเป็นด้านใดด้านหนึ่ง แต่แท้จริงแล้วความเสี่ยงไม่ใช่เรื่องใหม่แต่ประการใด หากแต่อยู่คู่กับธุรกิจมาเป็นเวลานาน เพียงแต่ผู้ประกอบการกล่าวถึงในเรื่องนี้น้อยมากทั้ง ๆ ที่เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นอันตรายกับผู้ประกอบธุรกิจ และสถาบันการเงินด้วยหากไม่มีการระมัดระวังในการดำเนินกิจการ สิ่งหนึ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลาก็คือ การตัดสินใจ เนื่องจากแต่ละครั้งที่มีการตัดสินใจจะโยงไปถึงความเสี่ยง เช่น การตัดสินใจในการลงทุน การตัดสินใจจะซื้อหรือขายเป็นเงินเชื่อ การตัดสินใจผลิตเอง หรือการปล่อยเงินกู้ การลดดอกเบี้ย เป็นต้น ความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องของโอกาสแห่งความสูญเสียเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ซึ่งหมายถึงว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ แต่โดยส่วนใหญ่มักจะคิดว่าความเสี่ยงไม่เกิดขึ้นเร็วจนเกินไป ทำให้มีความกล้าได้กล้าเสียกับธุรกิจมากขึ้น (กระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2550: 4) ทั้งนี้ความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นกับธุรกิจและสถาบันการเงินได้ตลอดเวลา ดังนั้น ความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องของอนาคตที่ประกอบด้วยความไม่แน่นอน ธุรกิจที่ต้องสูญเสียมูลค่าจำนวนมาก หรือสถาบันการเงินที่ถูกปิดกิจการไปนั้นก็เพราะขาดการพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่างๆ อาจจะเป็นเพราะว่ารู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือกล้าเสี่ยงมากจนเกินไป ดังนั้น ก่อนที่จะมีการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจใดๆ ก็ตามหรืออยู่ระหว่างการดำเนินงานก็ตาม ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก็ควรตระหนักในเรื่องความเสี่ยงให้มากขึ้น เพราะความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากปัจจัยต่างๆ มากมาย ทั้งภายในองค์กร เช่น ข้อมูล บุคลากร การดำเนินงาน เทคโนโลยี เป็นต้น และภายนอกองค์กร เช่น เศรษฐกิจ การเมือง การจลาจล กฎหมาย คู่แข่ง เป็นต้น ซึ่งมีทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2558: ระบบออนไลน์)

ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกองค์กร ในด้านคู่แข่ง หรือการแข่งขันในธุรกิจด้านการเงินของสถาบันการเงินในปัจจุบันค่อนข้างรุนแรง นอกจากจะมีธนาคารพาณิชย์กลุ่มเดิมแล้วยังมีผู้ประกอบการพาณิชย์รายใหม่ ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมุ่งสร้างความแข็งแกร่งโดยวิธีการต่างๆ เช่น การระดมทุนเพิ่มเติม หรือการควบรวมกิจการ อีกทั้งยังมีสถาบันการเงินที่ทำธุรกิจด้านการเงิน แต่ไม่ใช่ธนาคาร (Non Bank) ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ต้องการใช้บริการ ด้วยสภาพการ

แข่งขันที่รุนแรง ทำให้ผู้ประกอบการทางการเงินได้คิดหาผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ มาสนองตอบความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร โดยเฉพาะในด้านสินเชื่อ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นแหล่งระดมทุนและให้สินเชื่อแก่ภาคเอกชนและภาครัฐ อีกทั้งถือได้ว่า หัวใจสำคัญของการดำเนินงานของธนาคารทั้งหมดอยู่ที่การอำนวยสินเชื่อ เพราะเป็นที่มาของรายได้หลักที่สำคัญที่สุดในระบบธุรกิจการธนาคาร รายได้จากการปล่อยสินเชื่อ คือ ดอกเบี้ยรับ หรือส่วนลดรับของต้นเงินที่ปล่อยให้ลูกหนี้ยืมไป ซึ่งทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยที่ธนาคารพึงได้ ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายจากการที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ หรือไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการจัดระบบการบริหารสินเชื่อที่ดี เพื่อลดความเสี่ยง และเพื่อให้มั่นใจว่า เงินทุนที่ให้สินเชื่อแก่ธุรกิจและบุคคลกู้ยืมนั้น มีความเสี่ยงน้อยที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556)

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีการแข่งขันด้านสินเชื่ออย่างรุนแรง ทั้งในด้านดอกเบี้ยและการให้บริการ เพื่อช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวและมีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น รวมทั้งช่วยสร้างรายได้ และกำไรสูงสุดให้แก่ธนาคาร ซึ่งการเร่งปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ อาจมีผลกระทบตามมา หากการปล่อยสินเชื่อขาดกระบวนการพิจารณาวิเคราะห์ ถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในด้านสินเชื่อให้ละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง และชัดเจน เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ฐานะทางการเงิน และหลักประกัน เป็นต้น หรือหากการลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่างๆ ที่ได้รับสินเชื่อไปไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะมีผลให้ธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans; NPL) หรือหนี้ด้อยคุณภาพ และถ้าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์มีปริมาณเพิ่มขึ้น ธนาคารก็จะต้องกันเงินสำรองตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยมากขึ้น ตามสัดส่วนของสินทรัพย์จัดชั้น ซึ่งจะมีผลต่อเงินทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจากรายงานประจำปีของธนาคารแห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2546-2555 พบว่า ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประสบปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อย่างต่อเนื่องทุกปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) รายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ปริมาณสินเชื่อบริการของธนาคารพาณิชย์ และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) –ของระบบธนาคารพาณิชย์ระหว่างปี พ.ศ. 2546-2555

ปี	สินเชื่อบริการ (ล้านบาท)	NPL (ล้านบาท)	NPL ต่อสินเชื่อบริการ (%)
2546	2,694,951	216,281	8.02
2547	3,457,708	245,327	7.09
2548	4,250,825	275,634	6.48
2549	4,855,685	409,570	6.48
2550	6,059,954	1,170,925	19.32
2551	5,238,584	2,196,485	41.93
2552	5,132,805	2,004,292	39.05
2553	4,606,297	823,271	17.87
2554	4,309,360	458,538	10.64
2555	4,721,332	742,624	15.73

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)

หมายเหตุ: หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หมายถึง หนี้ที่ค้างชำระเกิน 6 เดือน

จากสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี 2487 และเจริญเติบโตจนเป็น ธนาคารพาณิชย์ มีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ และเอสเอ็มอี(ธุรกิจขนาดย่อม) บริการแก่ลูกค้าบุคคลลูกค้า ธุรกิจทางการเงิน มีเครือข่ายให้บริการลูกค้าอันประกอบด้วยสำนักธุรกิจ และสำนักธุรกิจย่อยรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 750 แห่งทั่วประเทศ มีเครือข่ายบริการธนาคารอัตโนมัติ อันได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม และเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 3,600 เครื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ประกอบด้วยการจัดการจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อ เพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ และบริการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาทางการเงิน ในด้านบริการสินเชื่อเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน กับลูกค้าสินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายกลางและสินเชื่อลูกค้ารายปลีก ผลประกอบการสิ้นปี 2553 มีกำไรสุทธิ 19,218 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อบริการ 1,042,074 ล้านบาท เงินฝากรวม 1,277,371 ล้านบาท สิ้นปี 2554 มีกำไรสุทธิ 20,324 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 1,106 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.75 เมื่อเทียบกับปี 2553 เงินให้สินเชื่อบริการ

1,181,271 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 139,197 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.36 เมื่อเทียบกับปี 2553 เงินฝากรวม 1,322,287 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 44,946 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.80 เมื่อเทียบกับปี 2553 (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

ทั้งนี้รายได้หรือผลกำไรหลักของธนาคารมาจากการให้บริการสินเชื่อ ซึ่งหากไม่มีระบบการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงที่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานกิจการของธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นธนาคารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงได้ตระหนักถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของธนาคาร มีการพิจารณาเตรียมการและกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน โดยในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยแห่งความเสี่ยงที่สำคัญที่อาจจะมีผลกระทบต่อการประกอบการธุรกิจการเงิน และได้ดำเนินการทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารได้มาตรฐานเทียบเคียงระดับสากล และมีความพร้อมในการรองรับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของหลักเกณฑ์ Basel II

ขณะเดียวกันถึงแม้ว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่รัดกุมก็ตาม แต่ยังคงพบปัญหาความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น ปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งในปี 2554 ธนาคารมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 89,120 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.2 ของยอดสินเชื่อทั้งหมดของธนาคาร อีกทั้งยังมีปัจจัยเสี่ยงในด้านอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งอาจไม่เป็นไปตามคาดการณ์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อเนื่องถึงธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ สถานการณ์ทางการเมืองและความรุนแรงในประเทศ การชะลอตัวของเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศคู่ค้าซึ่งเป็นตลาดด้านการส่งออกที่สำคัญของประเทศไทย การแข็งค่าขึ้นของเงินบาท เมื่อเทียบกับเงินสกุลอื่นๆในภูมิภาคและในประเทศที่เป็นคู่แข่งสำคัญในตลาดส่งออกของประเทศไทย ระดับราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก ซึ่งแม้ว่าในขณะนี้จะมีการปรับตัวลดลงจากจะดับสูงสุด แต่ก็ยังคงอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับในอดีต ตลอดจนความอ่อนไหวของภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงและการท่องเที่ยว สถานการณ์ความไม่สงบต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวและประชาชนผู้อุปโภคบริโภคเกิดความไม่พอใจและเป็นห่วงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง ทำให้อุปสงค์ของธุรกิจบันเทิงและการท่องเที่ยวอาจลดลง และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำรายได้และสร้างกำไร ตลอดจนความสามารถในการชำระเงินกู้ขององค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง ความอ่อนไหวของผลการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออก ความสามารถในการทำกำไรของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออก หรือธุรกิจที่ต้องพึ่งพาธุรกิจส่งออกอาจลดลง เนื่องจากผลกระทบของการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศที่ทวีความรุนแรง ตลอดจนความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน



เป็นต้น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

จากปัญหาปัจจัยเสี่ยงที่มีอย่างต่อเนื่องและคาดการณ์ไม่ถึง จำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องมีระบบการติดตามประเมินผลระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินกิจการของธนาคาร ตลอดจนการปฏิบัติงานให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงาน ถือเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่งในการลดผลกระทบหรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในงานสินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารจำเป็นต้องมีนโยบาย แผนงาน กลยุทธ์ด้านสินเชื่อ ที่พนักงานสามารถนำมาปฏิบัติหรือให้บริการสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าทางธนาคารได้กำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติในด้านสินเชื่อที่เป็นระบบ มีการพัฒนางานในด้านการประเมินความเสี่ยงของเครดิต (Credit Risk Assessment) โดยมีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้าสินเชื่อ (Credit Rating) เพื่อประเมินความเสี่ยงของผู้ขอกู้ ให้เป็นรูปธรรมและใช้เป็นปัจจัยในการอนุมัติสินเชื่อ การกำหนดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น ซึ่งธนาคารได้เตรียมความพร้อมในเรื่องกระบวนการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ได้มาตรฐานแล้วก็ตาม แต่ก็ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เช่น ปัญหาที่ลูกหนี้บางคนไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะชำระหนี้ให้แก่ธนาคารได้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ปัญหาขาดแคลนงบประมาณในการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานสินเชื่อ เพื่อให้ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ปัญหาพนักงานไม่มีเวลาว่าง เพื่อไปฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ เนื่องจากปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมีจำนวนมาก ปัญหาพนักงานสินเชื่อ บางคนขาดประสบการณ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยเฉพาะการวิเคราะห์สินเชื่อลูกค้ารายย่อย ปัญหาที่ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน รูปแบบใหม่ มาใช้โดยไม่ศึกษาความเสี่ยงปัญหาการให้สินเชื่อเกินมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน เป็นต้น ซึ่งจากประเด็นความสำคัญนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษานี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ที่เอื้อต่อการพัฒนากระบวนการให้บริการในงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ลดข้อขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายต่างๆ หรือกับผู้บริหารของธนาคาร และยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง และเพื่อป้องกันและลดความสูญเสียต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นมีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยนี้ ใช้เป็นแนวทางให้พัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานบุคลากรในงานด้านสินเชื่อ เพื่อป้องกันและลดความสูญเสียต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น มีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนปฏิบัติงานด้านสินเชื่อสร้างคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบายอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในงานสินเชื่อ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 คน

## 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ อาจไม่สามารถหรือไม่ประสงค์จะชำระสินเชื่อคืนให้กับธนาคารหรือปฏิบัติตามภาระข้อผูกพันอื่นตามสัญญา

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ หมายถึง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อในด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่า หลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ความหมายของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทั้ง 6 ด้าน มีดังนี้

1) นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) หมายถึง การดำเนินงานของธนาคารที่ได้ กำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่แสดงถึงการดำเนินการ เพื่อให้การบริหาร ความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งการดำเนินการระบุงการบริหาร ความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจน ทันท่วงทีต่อการเกิดเหตุการณ์ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานด้านสินเชื่อ จัดให้มี คณะกรรมการในการบริหารความเสี่ยง มีการประชุมชี้แจงให้ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนพนักงานใน ระดับปฏิบัติการ ได้รับทราบถึงแนว นโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2) การวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายการทำงานด้าน สินเชื่อ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้ การ กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและ ตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3) การจัดชั้นลูกหนี้ หมายถึง การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ รับชำระ หนี้ บันทึกข้อมูลลูกหนี้ การกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ มีบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชี คุม การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้ มีการวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

4) การประเมินมูลค่าหลักประกัน หมายถึง การตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกัน สินเชื่อ การตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน การตรวจสอบ หลักทรัพย์อื่นที่ผู้กู้ยืมไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร เป็นต้น

5) การสอบทานสินเชื่อ หมายถึง การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก ความสามารถ ของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต การตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้ของผู้ กู้ เป็นต้น

6) การปรับโครงสร้างหนี้ หมายถึง การประเมินฐานะของผู้กู้ยืม การพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนว ทิศทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ เป็นต้น

7)

**ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ** หมายถึง กระบวนการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารที่มีคุณภาพในการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ตลอดจนการให้บริการสินเชื่อ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในบริการให้แก่ลูกค้า โดยความหมายประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1) การสร้างคุณภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ หมายถึง กระบวนการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการในงานสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการในงานสินเชื่อที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ เป็นต้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่มีทักษะ ความชำนาญ ความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ รับผิดชอบและเข้าใจในความเสี่ยง สามารถรับมือกับความเสี่ยงในงานให้บริการสินเชื่อ ตลอดจนสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้าได้ เป็นต้น

2) การสร้างความพึงพอใจในบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า หมายถึง การให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการงานสินเชื่อที่มีขั้นตอนง่ายและไม่ซับซ้อน ระบบงานมีความทันสมัย ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับงาน มีการให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน การให้บริการเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในงานสินเชื่อ ตอบข้อสงสัยคำถามต่างๆ ในงานสินเชื่อ ได้คล่อง อำนวยความสะดวก แนะนำวิธีการขอสินเชื่อได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

2.3 ด้านสถานที่ หมายถึง การให้บริการอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่ของธนาคารที่มีการจัดแบ่งพื้นที่ขอรับบริการในงานสินเชื่อไว้อย่างชัดเจน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในงานสินเชื่อ การพื้นที่ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ

##### ความหมายของสินเชื่อ

ในทางเศรษฐศาสตร์มองว่า หน่วยเศรษฐกิจในระบบเศรษฐกิจนั้น อาจมีลักษณะการใช้ทรัพยากรที่ไม่สมดุลกันกล่าวคือ บางหน่วยเศรษฐกิจอาจมีความต้องการใช้สินค้าและบริการที่มากกว่าทรัพยากรที่ตนมีอยู่ในปัจจุบัน ในขณะที่บางหน่วยเศรษฐกิจอาจมีทรัพยากรเหลือใช้เกินความต้องการ ดังนั้นหากมีการโอนทรัพยากรส่วนที่เหลือใช้เข้าไปให้ผู้ที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดประโยชน์ได้ โดยตกลงว่าจะมีการชำระคืนแก่เจ้าของเดิมในอนาคต การจัดสรรการใช้ทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจ จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในทางกฎหมายอาจเรียกหน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้รับทรัพยากรนั้นว่าลูกหนี้ซึ่งมีภาระหนี้สินเกิดขึ้น และเรียกหน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้ให้ยืมทรัพยากรนั้นว่าเป็นเจ้าหนี้หรือเป็นผู้ให้สินเชื่อนั่นเอง ดังนั้น สินเชื่อ จึงหมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรืออยู่ในรูปของเงินก็ได้ เช่น การขอยืมข้าวสารจากเพื่อนบ้านมาบริโภคและหามาคืนในภายหลัง หรือการได้รับสินเชื่อเป็นเงินสด หรือบัญชีกระแสรายวันจากธนาคารพาณิชย์ โดยมีข้อตกลงที่จะชำระคืนในอนาคตตามที่ตกลง เป็นต้น (สุณี ศักรนันท์, 2554: 2)

ภาพรวมของการเกิดขึ้นของสินเชื่อ และความสัมพันธ์กับระบบเศรษฐกิจโดยภาคการเงินเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรในภาคเศรษฐกิจจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพเริ่มจากการที่หน่วยเศรษฐกิจที่มีรายได้มากกว่าความต้องการใช้จ่ายทำให้เกิดส่วนร่วไหลจากระบบเศรษฐกิจกลายเป็นการออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ออมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ หรือการออมผ่านตราสารทางการเงิน อันได้แก่ ตราสารหนี้ประเภทต่าง ๆ จากนั้นหน่วยเศรษฐกิจที่มีความต้องการใช้จ่ายมากกว่าทรัพยากรที่ตนมีอยู่ก็จะขอกู้หรือขอสินเชื่อจากหน่วยเศรษฐกิจที่ออมเงิน โดยมีอัตราดอกเบี้ยเป็น

ราคาของทุน ในการที่จะเป็นเครื่องมือ ช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรจากผู้ออม ไปสู่ผู้กู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้กู้นั้นไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล (เช่น การขาดดุลงบประมาณ) หรือเอกชน ก็แล้วแต่ จะนำเงินเชื่อเหล่านี้ไปใช้จ่ายซึ่งเป็นการอัดฉีดเงินที่รัฐไหลกลับเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจจริงอีกครั้งหนึ่ง

โดยปกติสินเชื่อ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในรูปของการได้รับสินเชื่อ จากระบบสถาบันการเงิน เพื่อการลงทุนในกิจการเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ ในที่นี้จึงจะได้กล่าวถึงลักษณะของอุปสงค์และอุปทาน ของสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ดังนี้ (สุนี ศักรนันท์, 2554: 3-5)

1. อุปสงค์ต่อสินเชื่อ สินเชื่อจากสถาบันการเงินอาจอยู่ในรูปของสินเชื่อ เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น เพื่อการบริโภคและเพื่อการลงทุน เป็นต้น และอาจเป็นอุปสงค์ที่มาจากภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ได้ โดยสินเชื่อแต่ละประเภทย่อมมีลักษณะหรือปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แตกต่างกันไป เช่น หากเป็นอุปสงค์ต่อสินเชื่อจากภาครัฐอาจไม่ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยหรือกลไกตลาด แต่ขึ้นอยู่กับนโยบายของภาครัฐ เป็นต้น แต่โดยส่วนใหญ่แล้วสินเชื่อจากสถาบันการเงินมักเป็นสินเชื่อเพื่อการลงทุนจากภาคเอกชนซึ่งเป็นไปตามกลไกตลาด ดังนั้นการศึกษาอุปสงค์ต่อสินเชื่อจึงมักคำนึงถึงอุปสงค์ต่อการลงทุนของภาคเอกชนเป็นอันดับแรก โดยอุปสงค์ต่อการลงทุนนั้นหมายถึง ความเต็มใจหรือความต้องการที่จะลงทุนของผู้ลงทุน ซึ่งในที่นี้จะขออธิบายถึงหลักการเบื้องต้นของอุปสงค์ต่อการลงทุน คือ โดยปกติแล้วการลงทุนย่อมต้องการผลตอบแทน จะเห็นได้ว่า หากนักลงทุนมีโครงการลงทุนที่เป็นไปได้อยู่ 4 โครงการ และเผชิญกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ระดับ  $i_1$  นักลงทุนย่อมเลือกกู้เงินเพื่อลงทุนเฉพาะ โครงการที่ 1 เท่านั้น เพราะหากลงทุนใน โครงการที่อัตราผลตอบแทนต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยก็จะขาดทุน แต่หากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สถาบันการเงินเสนอให้อยู่ที่ระดับ  $i_2$  เท่ากันสำหรับทุกโครงการ ผู้ลงทุนก็อาจกู้เงินเพื่อลงทุนได้ถึง 3 โครงการ หมายความว่าถ้าอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง ความต้องการในการขอสินเชื่อเพื่อการลงทุนก็จะน้อย แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยตลาดต่ำลงก็จะมี ความต้องการหรืออุปสงค์ต่อการกู้เงินหรือขอสินเชื่อเพื่อการลงทุนมากดังนั้น หากกำหนดให้ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ราคาปัจจัยการผลิตมีค่าคงที่แล้ว เส้นอัตราผลตอบแทนดังกล่าว ก็คืออุปสงค์ต่อการลงทุนของนักลงทุน ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์เรียกเส้นอุปสงค์ต่อการลงทุนนี้ว่า Marginal Efficiency of Capital (MEC) อย่างไรก็ตาม ควรตระหนักว่าการจัดหาเงินทุนเพื่อลงทุนของภาคเอกชนนั้น มิได้มาจากการขอสินเชื่อผ่านสถาบันการเงินเพียงอย่างเดียว แต่อาจมาจากแหล่งอื่น ๆ เช่น การออกหุ้นสามัญ การออกหุ้นกู้เองโดยตรง การใช้กำไร ที่ยังไม่ได้จ่ายเป็นเงินปันผลและค่าเสื่อมราคา ก็ได้ ซึ่งการระดมเงินทุนจากแหล่งอื่น ๆ เหล่านี้สามารถทดแทนการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ อาจมีผลให้อุปสงค์ต่อสินเชื่อจากสถาบันการเงินเพื่อการลงทุนลดลง

2. อุปทานของสินเชื่อหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงินที่จะให้กู้และอัตราผลตอบแทนหรืออัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินจะได้รับ ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องคำนึงถึงต้นทุนของตนตั้งแต่ต้นทุนในการระดมทุนเช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ตลอดจนต้นทุนในการดำเนินการต่าง ๆ

โดยทั่วไปมักนึกถึงปริมาณเงินที่สถาบันการเงินสามารถระดมทุนเข้ามาได้ เช่น ปริมาณเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแหล่งเงินทุนที่จะนำไปให้ลูกค้าของสถาบันการเงิน เช่น นักลงทุน มาขอกู้ และตามทฤษฎีแล้วประชาชนก็อาจมีความต้องการฝากเงินมากขึ้น เมื่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงขึ้น และฝากเงินน้อยลงหากอัตราดอกเบี้ยลดลง เส้นอุปทานจึงเป็นเส้นที่มีความชันเป็นบวก ยังมีอีกหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์และอุปทานของสินเชื่อสำหรับสถาบันการเงินในภาพกว้างออกไป เช่น ในด้านอุปสงค์ต่อสินเชื่อ สำหรับภาคครัวเรือน อาจมีความต้องการสินเชื่อ เพื่อการบริโภคโดยกู้ยืมจากสถาบันการเงินในรูปของสินเชื่อบุคคลหรือสินเชื่อบัตรเครดิต สำหรับภาครัฐบาล อาจกู้เงินจากภาคเอกชน ในยามขาดดุลการคลัง โดยการที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ให้รัฐบาลกู้เงินผ่านการประมูลพันธบัตรรัฐบาล เว้นแต่หากรัฐบาลมีทรัพยากรเหลือสะสมอยู่จากการเกินดุลการคลัง ในอดีตก็สามารถนำมาใช้จ่ายได้โดยไม่ต้องเข้าไปเพิ่มอุปสงค์ต่อสินเชื่อ เพื่อแย่งชิงทรัพยากรกับภาคเอกชน ในด้านอุปทานของสินเชื่อ อาจพิจารณาจากอุปสงค์ต่อเงิน ซึ่งกระทบกับอุปทานของสินเชื่อในทางผกผัน กล่าวคือหากอุปสงค์ต่อเงินเพิ่มขึ้นอุปทานของสินเชื่อ ซึ่งอาจเป็นเงินออมที่ฝากธนาคารหรือการซื้อตราสารหนี้ย่อมลดลง นอกจากนี้ การใช้นโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อเพิ่ม หรือลดปริมาณเงินในระบบผ่านการซื้อขายพันธบัตรหรือที่เรียกว่า Open Market Operation ก็มีผลกระทบต่ออุปทานของสินเชื่อเช่นกัน สำหรับภาคต่างประเทศ หากชาวต่างชาตินำเงินเข้ามาปล่อยกู้ในประเทศหรือมาลงทุนในตราสารหนี้ก็ย่อมเป็นการเพิ่มอุปทานของสินเชื่ออีกทางหนึ่ง โดยสรุปคือ การให้สินเชื่อจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ที่มีความต้องการในการกู้และผู้ให้กู้ ซึ่งมีเงินมากพอต่อความต้องการของผู้ที่พิจารณาอย่างมีเหตุมีผลแล้วว่าสมควรให้กู้ ธุรกรรม จึงเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า สินเชื่อ หมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดเชยคืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรืออยู่ในรูปของเงินก็ได้ เช่น การขอยืมข้าวสารจากเพื่อนบ้านมาบริโภคและหามาคืนในภายหลัง หรือการ ได้รับสินเชื่อเป็นเงินสดหรือบัญชีกระแสรายวันจากธนาคารพาณิชย์โดยมีข้อตกลงที่จะชำระคืน ในอนาคตตามที่ตกลงกัน เป็นต้น

### บทบาทของสินเชื่อ

สินเชื่อเป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันเคลื่อนไหว และเจริญเติบโต ทำให้ทุกคนมีความเป็นอยู่อย่างสะดวกสบายขึ้น โดยส่วนรวมแล้วจะมีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อาทิ เช่น (สุนี ศักกรนันท์, 2554: 5)

1. สินเชื่อที่ผู้บริโภคได้รับจะช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก ผู้ที่ได้รับสินเชื่อจะนำเงินไปใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเพื่ออุปโภคหรือบริโภคมากขึ้น

2. สินเชื่อที่ธุรกิจได้รับจะช่วยให้เกิดการขยายกิจการหรือเริ่มกิจการใหม่ ซึ่งจะก่อให้เกิด การจ้างงาน และการเพิ่มของค่าจ้าง ค่าแรงหรือรายได้และการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง และยังคงก่อให้เกิด สินค้าและบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า บทบาทของสินเชื่อ มีบทบาทสำคัญ เป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเคลื่อนไหว และเจริญเติบโต ทำให้ทุกคนมีความเป็นอยู่อย่างสะดวกสบายขึ้น เช่น สินเชื่อ ที่ผู้ประกอบการได้รับจะช่วยให้การใช้จ่ายให้เพิ่มมากขึ้น และสินเชื่อที่ธุรกิจได้รับจะช่วยให้เกิดการ ขยายกิจการหรือเริ่มกิจการใหม่ เป็นต้น

### หน้าที่และความสำคัญของสินเชื่อที่มีต่อธนาคารพาณิชย์

สินเชื่อ เป็นบริการที่มีความสำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของ รายได้หลักของธนาคาร ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับสินเชื่อมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญเกี่ยวข้องกับสินเชื่อดังนี้ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2558: 8-12)

1. หน้าที่ในการเป็นแหล่งกลาง (Intermediation Function) เพื่อรวบรวมเงินออม จาก ประชาชนผู้มีเงินออม แล้วนำเงินออมจากผู้ออมรายเล็ก ไปให้กู้แก่ประชาชนผู้ต้องการเงินจำนวนมาก เพื่อลงทุนทำให้เกิดเป็นกระบวนการแปลงสภาพ (Transformation Process) โดยมีธนาคารเป็น ตัวกลาง กล่าวคือแปลงสภาพจากเงินออมรายเล็ก ๆ ให้เป็นสินเชื่อประเภทต่าง ๆ

2. หน้าที่ในการลดความเสี่ยง (Risk Minimization Function) เมื่อสินเชื่อเกิดขึ้นภาระที่ ตามมา คือ ความเสี่ยงจากหนี้สูญ สถาบันการเงินจะทำหน้าที่ลดความเสี่ยงได้เพราะมีความสามารถในการว่าจ้างพนักงานผู้มีความชำนาญในสาขาต่าง ๆ เพื่อมาทำการวิเคราะห์สินเชื่อและยังมีเจ้าหน้าที่ ทางด้านกฎหมายที่จะให้ข้อเสนอแนะ อันจะทำให้สามารถลดอัตราความเสี่ยงจากหนี้สูญได้มากขึ้น โดยสินเชื่อที่ผ่านการกลั่นกรอง และอนุมัติโดยสถาบันการเงินเหล่านี้ก็คือทรัพย์สินที่มีค่าของสถาบัน การเงินนั่นเอง

3. หน้าที่ในการจัดหาตลาดหรือสภาพคล่อง (Function to Provide Liquidity) โดยสถาบัน การเงินสามารถให้การค้ำประกันแก่ผู้ลงทุน ในหุ้นกู้ ในกรณีที่ถูกค้ำของธนาคารต้องการเงินกู้หรือ สินเชื่อจากตลาดทุน

สรุปได้ว่า หน้าที่ของสินเชื่อที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ มีหน้าที่ เช่น สินเชื่อทำหน้าที่ในการเป็น แหล่งกลาง เพื่อรวบรวมเงินออม จากประชาชนผู้มีเงินออม แล้วนำเงินออมจากผู้ออมรายเล็ก ไปให้กู้ แก่ประชาชน สินเชื่อทำหน้าที่ในการลดความเสี่ยง และสินเชื่อทำหน้าที่ในการจัดหาตลาดหรือสภาพ คล่อง เป็นต้น



## การวิเคราะห์สินเชื่อ

ในแง่จุลภาค การให้สินเชื่อในทางปฏิบัติ นั้น นักการธนาคารจะต้องวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะได้รับการชำระคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยว่ามีมากน้อยเพียงใด เนื่องจากการให้สินเชื่อ เป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในงบดุล และเป็นกิจกรรมหลักในการประกอบกิจการของธนาคาร ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อฐานะทางการเงินของธนาคาร ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจถึงวิธีการวิเคราะห์การให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน ซึ่งโดยปกติจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2558: 15-18)

### 1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลัก 5 C's

1.1 Character พิจารณาลักษณะ คุณสมบัติของลูกหนี้ ตลอดจนความตั้งใจจริงและความน่าเชื่อถือที่จะชำระคืนหนี้ ทั้งนี้ อาจดูได้จากฐานะหน้าที่การงาน การศึกษา ประสบการณ์ คุณภาพของผู้บริหาร ฐานะทางสังคม ประวัติการชำระหนี้เดิม เป็นต้น

1.2 Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ พิจารณาจากศักยภาพในการทำกำไรหรือความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ และพิจารณากระแสเงินสดของกิจการว่ามีความสามารถในการชำระหนี้หรือไม่ ตลอดจนอาจพิจารณาแหล่งเงินทุนสำรองของกิจการ หากกระแสเงินสดของกิจการเกิดปัญหา แต่หากเป็นการกู้เพื่อการบริโภค เช่น การซื้อบ้านเพื่ออยู่อาศัย การซื้อรถยนต์ ก็ต้องพิจารณาจากขนาดและความมั่นคงของกระแสรายได้ของผู้กู้ โดยอาจดูจากลักษณะการประกอบอาชีพ ยกตัวอย่างเช่น หากภาระการชำระหนี้ในแต่ละเดือนมีขนาดไม่เกินหนึ่งในสามของรายได้ โอกาสที่ผู้ให้กู้จะได้รับการชำระคืนหนี้ก็มีสูง เป็นต้น

1.3 Capital คือ ทุนที่นำมาใช้ในกิจการที่เป็นส่วนของตัวลูกหนี้เองไม่ใช่เงินที่มาจากการกู้ โดยพิจารณาว่าเงินส่วนที่ขอกู้เป็นสัดส่วนเท่าใดต่อเงินส่วนที่ลูกหนี้เป็นเจ้าของ (Debt /Equity Ratio) ทั้งนี้ หากสัดส่วนดังกล่าวมีค่าต่ำ การให้กู้ย่อมมีความเสี่ยงต่ำกว่า เนื่องจากเป็นการสื่อถึงการร่วมรับความเสี่ยงจากการประกอบกิจการของลูกหนี้ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้กู้ของธนาคาร

1.4 Collateral คือ หลักประกัน ซึ่งเป็นแหล่งในการชำระคืนหนี้แหล่งที่สอง หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งโดยปกติมูลค่าของหลักทรัพย์ค้ำประกันจะมีมูลค่าไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่กู้จริง นอกจากนี้ ประเด็นที่อาจคำนึงถึงเกี่ยวกับหลักประกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าหลักประกัน ความคล่องตัวในการขายทอดตลาด เป็นต้น

1.5 Conditions มุ่งพิจารณาที่วัตถุประสงค์ของการนำเงินกู้ไปใช้ เช่น ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน เพิ่มเติมเครื่องจักรเครื่องมือ หรือเพื่อสินค้าคงคลัง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจนั้น ๆ และปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อกิจการ เช่น ภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ วัฏจักรทางเศรษฐกิจ สภาวะตลาด การผลิตผลิตภัณฑ์ ที่มีความ

แตกต่างและมีความสามารถในการแข่งขัน กลยุทธ์การตลาด และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น ความผันผวนของอัตราเงินเฟ้อ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ผลการประกอบการในอดีตของผู้ขอสินเชื่อ โดยอาศัยข้อมูลจากงบการเงินเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณนั้น มีรายละเอียดค่อนข้างมาก ในที่นี้ จะเกริ่นถึงในภาพกว้างเท่านั้น

### 2.1 งบการเงิน ประกอบด้วย

- งบดุล เป็นรายงานที่แสดงถึงฐานะของธุรกิจ ณ ขณะเวลาใดเวลาหนึ่งว่ากิจการมีรายละเอียดของสินทรัพย์ (เงินสด เครื่องจักร อาคาร ที่ดิน หักค่าเสื่อมราคา) หนี้สิน (หนี้สินระยะสั้น ระยะยาว) และส่วนของเจ้าของ (หุ้นสามัญ กำไรสะสม) เป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด ณ เวลานั้น ๆ โดยสินทรัพย์ (แสดงถึงทางใช้ไปของเงิน ; Uses of Fund) จะมีค่าเท่ากับหนี้สินบวกด้วยส่วนของเจ้าของ (แสดงถึงแหล่งที่มาของเงิน ; Sources of Fund) เสมอ ซึ่งเป็นการทำกัน (Identity) ทางบัญชีในงบดุล

- งบกำไรขาดทุน เป็นการแสดงถึงผลกำไร โดยจะแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งส่วนมากมักกำหนดช่วงเวลาเท่ากับ 1 ไตรมาส หรือ 1 ปี

- งบกำไรสะสม เป็นการรวบรวมยอดกำไรขาดทุนจากงบกำไรขาดทุนในแต่ละช่วงเวลา โดยจะแสดงถึงกำไรสะสมต้นงวด รายการเพิ่มหรือลดระหว่างงวด กำไรสะสมปลายงวด

- งบกระแสเงินสด เป็นการแสดงการเคลื่อนไหวของเงินสดที่เข้าและออกจากกิจการ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแสดงสถานะสภาพคล่องของกิจการ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน การลงทุนและการจัดหาทุน ทั้งนี้ การบันทึกบัญชี จะใช้เกณฑ์เงินสดซึ่งแตกต่างจาก 3 บัญชีข้างต้นที่บันทึกบัญชีด้วยเกณฑ์สิทธิหรือเกณฑ์คงค้าง

2.2 การวิเคราะห์ทางการเงิน อาศัยข้อมูลจากทางงบการเงินข้างต้นเป็นหลัก โดยทั่วไปมี 3 วิธี ดังนี้

- งบการเงินเปรียบเทียบ เป็นการเปรียบเทียบรายการสำคัญ ๆ ในงบการเงินของแต่ละปีว่ามีแนวโน้มหรืออัตราการเพิ่มเป็นอย่างไร เพื่อบ่งชี้ถึงความเจริญเติบโตของกิจการเช่น การเปรียบเทียบกำไรสุทธิ ยอดขาย ทรัพย์สิน หรือส่วนของเจ้าของ ของแต่ละปีว่ามีอัตราการเติบโตมากน้อยเพียงใด

- การวิเคราะห์งบการเงินในแนวดิ่ง เป็นการเปรียบเทียบรายการต่าง ๆ ในงบการเงินเป็นร้อยละต่อรายการหลัก เช่น หากวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนก็อาจเปรียบเทียบขนาดของรายการต่าง ๆ เป็นร้อยละต่อยอดขาย โดยปกติมักเปรียบเทียบเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของต้นทุน

ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนคงที่ เช่น เครื่องจักร หรือต้นทุนแปรผัน เช่น วัตถุดิบต่าง ๆ ของแต่ละปี ว่าเป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด เมื่อคิดเป็นร้อยละต่อยอดขาย แต่หากวิเคราะห์ทั้งบุคคลก็อาจเปรียบเทียบขนาดของรายการต่าง ๆ เป็นร้อยละต่อสินทรัพย์รวม เช่น เพื่อให้ทราบว่าสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น สินค้าคงคลัง หรือสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เป็นสัดส่วนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

- การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินเป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง รายการต่าง ๆ ในงบการเงิน ซึ่งมีรายละเอียดและรูปแบบของอัตราส่วนทางการเงินที่หลากหลาย โดยทั่วไปแบ่ง เป็น 4 กลุ่ม โดยในที่นี้จะยกตัวอย่างกลุ่มละ 1 อัตราส่วน ดังนี้

1. อัตราส่วนสภาพคล่องภายในกิจการ เช่น สัดส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน ใช้สำหรับวิเคราะห์ถึงภาวะผู้พ้นจากหนี้สินระยะสั้นที่ต้องชำระว่าถูกครอบคลุมด้วยสินทรัพย์ที่เปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย มากน้อยเพียงใด

2. อัตราส่วนวัดผลการดำเนินงาน เช่น อัตราส่วนกำไรต่อสินทรัพย์รวมสำหรับวิเคราะห์ถึงความสามารถในการทำกำไรว่าสินทรัพย์ที่มีอยู่สามารถก่อให้เกิดอัตราผลตอบแทนได้มากน้อยเพียงใด

3. อัตราส่วนการบริหารหนี้สิน เช่น อัตราส่วนกำไร (ก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี) ต่อภาระดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการชำระรายจ่ายผูกพันจากหนี้สิน

4. อัตราส่วนต่อหุ้น เช่น อัตราส่วนราคาตลาดของหุ้นสามัญต่อราคาหุ้นตามบัญชีเพื่อสะท้อนถึงมูลค่าของหุ้นสามัญในสายตาของนักลงทุน ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์เกี่ยวกับฐานะ การดำเนินงานของกิจการในอนาคตที่น่าจะเป็นอย่างไร

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง พิจารณาถึงความเสี่ยงหรือ โอกาสที่จะได้รับการชำระคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยว่ามีมากน้อยเพียงใด เนื่องจากการให้สินเชื่อ เป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในงบดุล และเป็นกิจกรรมหลักในการประกอบการของธนาคาร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของธนาคาร ซึ่งการวิเคราะห์สินเชื่อ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เป็นต้น

#### กระบวนการบริหารและติดตามสินเชื่อ

แนวทางปฏิบัติ ควรจะกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน สำหรับการระบุและการรายงานสินทรัพย์ที่มีปัญหา และรายการอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่า สินทรัพย์ที่มีปัญหาเหล่านั้นได้รับการติดตามเป็นประจำ พร้อมทั้งมีการแก้ไขปัญหอย่างถูกต้อง มีการจัดชั้นและ / หรือการกันเงินสำรอง ซึ่งหลักเกณฑ์เหล่านี้ไม่ควรจะกำหนดมาจากสถานะในอดีตเพียงอย่างเดียว กระบวนการบริหารและติดตามสินเชื่อ แบ่งออกได้ ดังนี้คือ (คารณี พุทรวินูลย์, 2558: 19-20)

1. การประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืมหรือคู่สัญญาอย่างเพียงพอเป็นประจำ
2. การพิจารณากระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม

3. การพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏ
4. การติดตาม การใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ขอสินเชื่อ
5. สอบทานความเหมาะสมเพียงพอของหลักประกัน เปรียบเทียบกับฐานะปัจจุบันของคู่สัญญา

6. การระบุดังสินเชื่อและการจัดชั้นสินเชื่อที่มีปัญหา รวมทั้งจำนวนเงินสำรองเป็นประจำ ทั้งนี้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการติดตามดูแลคุณภาพของสินเชื่อ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ถูกนำมาใช้ในการจัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงมีการติดตามมูลค่าของหลักประกันและฐานะของผู้ค้ำประกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถาบันการเงินสามารถบริหารลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนรักษาความเพียงพอของเงินสำรองสำหรับความเสียหายของเครดิตได้ทันกาล

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหาร และติดตามสินเชื่อ เป็นแนวทางปฏิบัติในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน สำหรับการระบุดูแลและการรายงานสินทรัพย์ที่มีปัญหา และรายการอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่า สินทรัพย์ที่มีปัญหาเหล่านั้นได้รับการติดตามเป็นประจำ พร้อมทั้งมีการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง ซึ่งกระบวนการบริหารและติดตามสินเชื่อ เช่น การประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืม และการพิจารณากระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม เป็นต้น

#### การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้

การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้ เป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมให้สถาบันการเงิน มีความมั่นคง และปลอดภัยเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ จึงต้องมีการสนับสนุนการบริหารสินเชื่อ เพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยงของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดยอย่างน้อยที่สุด สถาบันการเงินต้องมีกระบวนการที่ครอบคลุมถึง

1. การแบ่งแยกหน้าที่ ในการพิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้ และการบันทึกข้อมูลลูกหนี้
2. การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และอำนาจการอนุมัติสินเชื่อ
3. การจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัว แยกจากบัญชีรวม
4. การควบคุม และเก็บรักษาหลักฐานในการเป็นหนี้
5. การวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือน
6. การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ ให้ลูกหนี้
7. ความเหมาะสมในการดำเนินการจัดชั้นหนี้

เพื่อให้การติดตามและรายงานความเสี่ยงด้านสินเชื่อมีความถูกต้อง จึงควรให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีความเป็นอิสระจากสายงานสินเชื่อ มีการประเมินและเสนอรายงานหากพบความผิดปกติหรือไม่ถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการ (คารณี พุทธิวิบูลย์, 2558: 21)

สรุปได้ว่า การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้ เป็น การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้ เป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมให้สถาบันการเงิน มีความมั่นคง และปลอดภัยเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ จึงต้องมีการสนับสนุนการบริหารสินเชื่อ เพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยงของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ ในการพิจารณาสินเชื่อ การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และอำนาจการอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้ เป็นต้น

### การให้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมาตรฐานการปฏิบัติงานเบื้องต้น พนักงานสินเชื่อต้องสอบถามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการมาขอสินเชื่อ และจำนวน เงินที่ต้องนำไปลงทุนในกิจการ หรือในธุรกิจ และสินทรัพย์ที่จะนำมาเป็นหลักประกันมีความเป็นไปได้ หรือไม่ หรือมีความเสี่ยงมากน้อยขนาดไหน โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

1. คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) เช่น การพิจารณาจากตัวผู้กู้ด้านต่างๆ หรือประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา เคยใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไหน กรณีถ้าเป็นบุคคลจะพิจารณาถึง ประสิทธิภาพ, การศึกษา, อายุ, อุปนิสัย ความตั้งใจ เพื่อให้รู้ว่าผู้ขอกู้มีความตั้งใจและสามารถมีเงินมาชำระหนี้คืนตามเงื่อนไขของสัญญา
2. ความสามารถในการหารายได้ (Capacity) เช่น เงินเดือน ยอดขาย โดยสอบถาม ข้อมูล รายได้ในแต่ละเดือน จำนวนเท่าไร มีต้นทุนของสินค้าอย่างไร
3. สินทรัพย์/เงินทุนของผู้มาขอ (Capital) เช่น มีสถานที่ประกอบการ หรือบ้านพัก อาศัย หรือมีที่ดินเปล่า รถยนต์, รถจักรยานยนต์ หรือเครื่องจักรอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นของตนเอง หรือ ข้อมูลฐานะทางการเงินของผู้มาขอ
4. หลักประกัน (Collateral) เช่น สถานที่ประกอบ หรือบ้านพักอาศัย หรือที่ดิน เป็น ของตนเอง หรือเป็นของญาติพี่น้อง หรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น
5. สภาพแวดล้อม (Condition) เช่น เศรษฐกิจ, การเมือง, สังคมวัฒนธรรม, เทคโนโลยี, คู่แข่งขึ้น
6. ประเทศ (Country) โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีความสำคัญมาก หากเป็นธุรกิจขนาดกลาง หรือ ขนาดใหญ่ จำเป็นต้องอาศัยการส่งออก และการนำเข้าของวัตถุดิบที่จำเป็นต้องใช้ในธุรกิจ

## บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2556) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อไว้ดังนี้

1. มีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ เช่น การบัญชี, การเงิน, เศรษฐศาสตร์, การจัดการ และการบริหาร, การตลาด และกฎหมายเชิงพาณิชย์, การเจรจาต่อรอง, จิตวิทยาเบื้องต้นในการสืบ ค้นหา ข้อมูล
2. จะต้องศึกษาข้อมูลวางแผนรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับผู้มาขอสินเชื่อ เพื่อให้ประหยัดเวลาในการเจรจากับ ทำให้การตกลงใช้บริการด้านสินเชื่อเป็นไปได้อย่างราบรื่น รวมทั้งต้องมีการติดตาม Monitor สินเชื่อที่ดีอีกด้วย
3. มีบุคลิกภาพและความสามารถในการแก้ไขปัญหา ควรเป็นบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคง มีความเป็นกันเอง เป็นผู้นำ ตัดสินใจได้ดี มีวิจรรย์ญาณในการพิจารณาแก้ไขปัญหาต่างๆ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า
4. ต้องรู้จักแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ และสามารถบอกแหล่งของข้อมูลนั้นๆ ได้ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มานำมาเสนอรายงานการวิเคราะห์ต่อผู้บริหารองค์กรให้ เข้าใจได้
5. ซอบงานและมีความซื่อสัตย์ คือ จะต้องเป็นบุคคลที่มีไหวพริบดี ฉลาดทันคน และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานของตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีคุณภาพดี

## วิสัยทัศน์ และภาระหน้าที่ต่อลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในงานบริการไว้ คือ ความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทุกกลุ่มของประเทศ ก้าวเป็นธนาคารระหว่างประเทศผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย โดยการนำเทคโนโลยี และระบบงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลมาใช้

## ภาระหน้าที่ต่อลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดได้กำหนดภาระหน้าที่ต่อลูกค้า ไว้ คือ การแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าตอบสนอง ความต้องการตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

### ความหมายของความเสี่ยง

มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้มากมายหลายท่าน ดังนี้

กฤษดา แสงวงศ์ (2548) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะประสบกับการบาดเจ็บหรือความเสียหาย เหตุร้าย อันตราย ความสูญเสีย รวมทั้งโอกาสที่จะเผชิญกับความไม่แน่นอน หรือการเปิดเผยต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิทธิส่วนบุคคล

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2548) กล่าวว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์

เจนเนตร มณีนาค (2548) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และบุคลากรได้

ปราชญา กล้าพิจัญญ์ (2551) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่เป็นอันตราย ความเสี่ยงนี้เกิดจากความไม่แน่นอน

สรุปจากแนวคิด ความหมายของความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความสูญเสียหรือความเสียหาย อันตรายต่าง ๆ ที่เกิดได้จากการคาดคิดหรือไม่ได้ก็ตาม มีแนวทางสามารถป้องกันได้และป้องกันไม่ได้

#### ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

นอกจากการให้ความหมายของความเสี่ยงแล้ว การให้ความหมายของการบริหารความเสี่ยงก็จะสามารถทำให้เข้าใจงานวิจัยนี้กระจ่างขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กฤษดา แสงวงศ์ (2543) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการค้นหาความเสี่ยง และการมีกระบวนการป้องกัน หรือลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อลดอันตรายหรือเหตุร้ายที่อาจเกิดกับผู้ป่วย/ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ และลดโอกาสที่จะสูญเสียด้านการเงินของโรงพยาบาล

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2543) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงคือ การรับรู้ และการกำจัดความเสี่ยง เพื่อลดโอกาสเกิด และปริมาณความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

Wilson (1992) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง ความพยายามที่จะลดจำนวนและความรุนแรงของอุบัติเหตุ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพย์สิน และจำกัดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อบุคลากร ระบบการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการรวมทั้งลดการถูกฟ้องร้องทางกฎหมาย และการเสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร

ในการให้ความหมายของการบริหารความเสี่ยงจาก 4 แนวคิด ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการบริหารความเสี่ยง หมายถึง การจัดการกับโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียหรือความเสียหาย อันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น อย่างมีกระบวนการที่เป็นระบบแบบแผนชัดเจน เพื่อลดโอกาสเกิด และปริมาณความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

## การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต/สินเชื่อของสถาบันการเงิน

ความเสี่ยงหลัก ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์เผชิญ ประกอบด้วย ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และราคาหลักทรัพย์ ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อในกรณีลูกค้าไม่ปฏิบัติตามสัญญา ความเสี่ยงจากการดำรงสภาพคล่องและเงินกองทุน รวมทั้งความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ซึ่งธนาคารได้ตระหนักและให้ความสำคัญมาโดยตลอดเนื่องจากธนาคารมีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ฝากและเจ้าหนี้ เจ้าของผู้ถือหุ้น และภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้

สรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยง เป็นการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้ ความเสี่ยงหลัก ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงขึ้นหรือลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และราคาหลักทรัพย์ ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อในกรณีลูกค้าไม่ปฏิบัติตามสัญญา เป็นต้น

ความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญา (Counterparty) ของธนาคาร ที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ เช่น ลูกหนี้ของธนาคารไม่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา อันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารได้ ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญมาก เพราะเกี่ยวกับการอำนวยสินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ Credit Risk อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาการประกอบธุรกิจทางการเงินของธนาคาร การจัดการด้าน Credit Risk ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนในปัจจุบันเป็นระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายสินเชื่อ การจัดองค์กร สินเชื่อในธนาคาร ระบบการอนุมัติสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การติดตามตรวจสอบ รวมตลอดไปถึงระบบรายงานสินเชื่อ

1. ที่มาของความเสี่ยงด้านเครดิต ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก และปัจจัยความเสี่ยงภายใน ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553: 1 – 7)

### 1.1 ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก ได้แก่

1.1.1 สภาพเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงในส่วนของเศรษฐกิจมหภาค ได้แก่ เศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และท้องถิ่น เช่น การเปลี่ยนแปลงรายได้ประชาชาติ การว่างงาน จะมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิต โดยจะส่งผลในรูปของการเปลี่ยนแปลงวัฏจักรธุรกิจ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ปริมาณและคุณภาพสินเชื่อ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงในส่วนของเศรษฐกิจจุลภาค เช่น การขาดสภาพคล่อง หรือการประสบปัญหาทางการเงินจะมีผลให้ผู้กู้ยืมไม่สามารถ ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับจะมีผลต่อสถาบันการเงินในการปรับเปลี่ยนการกำกับดูแล ธุรกรรม รวมถึงคุณภาพ และความสามารถในการเรียกเก็บหนี้



1.1.2 ปัจจัยที่มาจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กัน หมายถึงผลกระทบของปัจจัยความเสี่ยงในตลาดหนึ่ง ที่มีต่ออีกตลาดหนึ่ง ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ เป็นความสัมพันธ์โดยตรง เมื่อมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมหนึ่งก็จะส่งผลกระทบต่ออีกอุตสาหกรรมหนึ่งโดยตรง เช่น ถ้าอุตสาหกรรมก่อสร้างได้รับความเสียหายก็จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมที่ผลิตวัสดุก่อสร้าง กับความสัมพันธ์โดยอ้อมคือเมื่ออุตสาหกรรมใดได้รับผลกระทบก็จะส่งผลกระทบต่ออีกอุตสาหกรรมหนึ่งและจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังอุตสาหกรรมข้างเคียงทำให้ลูกค้าสถาบันการเงิน มักประสบปัญหาด้านเครดิตจนไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างภาคอุตสาหกรรมน้ำมัน และภาคอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้า ซึ่งดูเหมือนหนึ่ง ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านผลกระทบถึงกัน จากอดีตที่ผ่านมา เมื่อราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกตกลงได้ส่งผลให้ทั้งสองภาคอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบด้านคุณภาพเครดิตที่เสื่อมลง เมื่อวิเคราะห์อย่างละเอียดจะพบว่า บริษัทผู้ผลิตน้ำมันเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีนัยสำคัญแม้จะมีความสัมพันธ์ทางอ้อมในเชิงธุรกิจกับอุตสาหกรรมเหล็กกล้า โดยการสั่งซื้อผลผลิตเหล็กกล้าผ่านบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ขุดเจาะและท่อส่งน้ำมัน

1.1.3 การแข่งขัน การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินในด้านการเติบโต การทำกำไร และ ความต้องการเป็นผู้นำในตลาดเป็นแรงกดดันให้มีการลดมาตรฐานการให้สินเชื่อ หรือมีการกำหนดราคาให้บริการสินเชื่อที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้สถาบันการเงินมีต้นทุนจากสินเชื่อด้วยคุณภาพเพิ่มขึ้นผลตอบแทน การแข่งขันมีทั้งจากสถาบันการเงินในประเทศ สถาบันการเงินต่างประเทศ สาขาสถาบันการเงินต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และบริษัทเงินทุน

## 1.2 ปัจจัยความเสี่ยงภายใน

1.2.1 มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อเป็นกระบวนการพิจารณาว่าจะให้สินเชื่อประเภทใด กับใคร เพื่อวัตถุประสงค์ใด เมื่อใด อีกทั้งการอนุมัติเงินสินเชื่อควรมีแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมทั้งด้านรูปแบบและวิธีการในการประเมินคุณภาพผู้กู้ยืม การกำหนดวงเงินและอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสถียรของผู้กู้และสินเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อจึงไม่ควรเกิดขึ้นบ่อย การอนุมัติให้สินเชื่อที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์จะต้องมีการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง ควรได้รับการอนุมัติจาก คณะกรรมการสถาบันการเงินหรือผู้มีอำนาจที่ได้รับการมอบหมาย นอกจากนี้ควรมีหลักเกณฑ์ข้างต้นที่มีความเพียงพอที่จะช่วยควบคุมให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาสินเชื่อที่มีลักษณะผ่อนปรน อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันการเงิน หากว่าไม่สามารถที่จะติดตามเร่งรัดลูกหนี้หรือยึดหลักประกันได้ทันทั่วถึง ปัญหาของสินเชื่อจำนวนไม่น้อยเกิดจากข้อบกพร่องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติ และการติดตามสินเชื่อ ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถบรรเทาได้โดยใช้กระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่รัดกุม

1.2.2 การกระจุกตัวด้านเครดิต การกระจุกตัวด้านเครดิตอาจเป็นสาเหตุที่สำคัญของปัญหาส่วนใหญ่ด้านเครดิตเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อสภาพเงินกองทุนและสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน การกระจุกตัวของสินเชื่อยังมีหลายลักษณะ อาทิ การกระจุกตัวของผู้กู้ยืมแต่ละราย หรือกลุ่มของผู้กู้ยืมแต่ละกลุ่ม หรือภาคเศรษฐกิจแต่ละภาค เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจก่อสร้าง อุตสาหกรรมการผลิต การเกษตร เป็นต้น การกระจุกตัวของสินเชื่อยังอาจเกิดจากการที่สถาบันการเงินต้องการเป็นผู้นำในตลาดเป้าหมาย โดยทั่วไปสถาบันการเงินมีความระมัดระวังในการกระจุกตัวของสินเชื่อยู่แล้ว แต่เมื่อต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง ความระมัดระวังเรื่องนี้อาจลดลง

1.2.3 ประสิทธิภาพของพนักงาน พนักงานสินเชื่อที่ขาดประสิทธิภาพในธุรกรรมที่ต้องรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นการให้สินเชื่อ การลงทุน การบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ หรือธุรกรรมใหม่ ๆ อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติการที่หละหลวม การบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความสูญเสียต่อสถาบันการเงินในที่สุด

1.2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ หากผู้บริหารไม่ได้รับรายงานสินเชื่อที่มีข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินเชื่อที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจัยอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ เช่น แนวโน้มทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอุตสาหกรรม หรือส่วนแบ่งตลาด ราคาของสินค้า อัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งสินเชื่อค้างชำระ การกระจุกตัวของสินเชื่อ และการประเมินสินเชื่อที่มีปัญหาย่อมก่อให้เกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้น

1.2.5 การประเมินคุณภาพของสินเชื่อไม่เหมาะสมปัญหาดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากแรงกดดันของการแข่งขัน และการขยายตัวในการให้สินเชื่อ ก่อให้เกิดข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่น้อยเกินกว่าที่จะได้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องนอกจากนี้การขยายตัวอย่างรวดเร็วและ/หรือ การเข้าไปในตลาดใหม่อาจจูงใจผู้บริหารให้ปล่อยกู้โดยไม่มีการวิเคราะห์ทางการเงินและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้บริหารอาจสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ โดยใช้ดัชนีเกี่ยวกับคุณภาพของสินเชื่ออย่างง่าย ๆ เช่น บุคลิกลักษณะของผู้กู้ มูลค่าหลักประกันที่รองรับในปัจจุบันและที่คาดในอนาคต หรือการสนับสนุนของบริษัทแม่หรือบริษัทในเครือ เป็นต้น

1.2.6 การออกผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินใหม่ออกใช้โดยไม่ศึกษาความเสี่ยงอย่างถ่องแท้ สถาบันการเงินที่ไม่ได้พิจารณาถึงความเสี่ยงในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และไม่ได้กำหนดระบบการจัดการความเสี่ยงก่อนที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญ ในขณะที่ปริมาณสินเชื่อยังมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและ/หรือมีการแข่งขันสูงสถาบันการเงินมักได้รับแรงกดดันให้ออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ออกสู่ตลาด โดยที่ไม่ได้ทำการทดสอบก่อน ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการในการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม และนำไปสู่ปัญหาร้ายแรงต่างๆ แก่

สถาบันการเงินจำนวนมาก สถาบันการเงินที่มีการปฏิบัติการด้านสินเชื่ออย่างเหมาะสมมักทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ก่อนที่จะทำการให้บริการต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับลูกค้าทั่วไป

1.2.7 การใช้ดุลพินิจส่วนตนในการอนุมัติสินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อ โดยดุลพินิจ ส่วนตนของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่สินเชื่อที่คุณเหมือน ได้มีการอนุมัติที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม การอนุมัติสินเชื่อที่ใช้ดุลพินิจส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงข้อมูลสนับสนุนนำไปสู่ความเสี่ยงด้านเครดิต การให้สินเชื่อเกินวงเงินหรือนอกเหนือจากนโยบาย นอกจากนี้ผู้ได้รับสินเชื่อมักมีความสัมพันธ์กับผู้บริหารอาวุโสเช่น เป็นบริษัทของผู้บริหารหรือบริษัทในเครือ เป็นเพื่อนหรือบุคคลที่ได้ชื่อว่ามีสถานภาพทางการเงินที่มั่นคงโดยไม่ได้มีการตรวจสอบ หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง การรักษาคูณภาพสินเชื่อในเบื้องต้นขึ้นอยู่กับความระมัดระวังในการอนุมัติสินเชื่อซึ่งต้องเป็นไปตามนโยบาย การอนุมัติเกินอำนาจ (Overrides) เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติอย่างยิ่ง

1.2.8 การให้สินเชื่อเกินมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน การให้สินเชื่อเพื่อไปซื้อหรือพัฒนาสินทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน สถาบันการเงินหลายแห่งไม่สามารถประเมินความสอดคล้องระหว่างฐานะและความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้กับการเปลี่ยนแปลงราคา และสภาพคล่องของตลาดของหลักประกันได้ การให้กู้ยืมเพื่อนำเงินที่ได้จากการกู้ไปซื้อสินทรัพย์ เช่น สินทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ การให้เช่าซื้อ การขายบัญชีลูกหนี้ และการให้กู้แก่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความสัมพันธ์อย่างมากระหว่างความน่าเชื่อถือของลูกค้าหนี้และคุณภาพสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน เนื่องจากรายได้หลักของลูกค้าหนี้เป็นแหล่งที่มาสำคัญของการจ่ายเงินคืนมักเกี่ยวข้องกับคุณภาพสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้อง หากกระแสรายได้ของผู้กู้เสื่อมลงอันเนื่องมาจากปัญหาทางเศรษฐกิจย่อมจะส่งผลกระทบต่อให้การประเมินมูลค่าของทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันถูกปรับลดลงด้วย

1.2.9 การไม่คำนึงถึงวงจรธุรกิจ ในการให้สินเชื่อ ที่ไม่คำนึงถึงผลของวงจรธุรกิจ ทำให้การวิเคราะห์สินเชื่ออาจมีการใช้สมมติฐานในทางบวกเกินไป เช่น ธุรกิจการค้าปลีก ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ และสินเชื่อรายย่อย มักได้รับผลกระทบจากวงจรธุรกิจ อย่างไรก็ดี วงจรธุรกิจอาจมีผลกระทบต่อธุรกิจน้อยกว่าวงจรผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสาร โทรคมนาคม การทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤติ (Stress Testing) ที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงผลของวงจรธุรกิจและวงจรผลิตภัณฑ์เป็นแนวทางหนึ่งในการตัดสินใจด้านเครดิตและทำให้เกิดความเข้าใจในความเสี่ยงด้านเครดิตที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.2.10 การสอบทานเครดิตที่ดี การสอบทานเครดิตที่เป็นอิสระ มีความต่อเนื่อง การจัดระดับความเสี่ยง ที่ถูกต้อง มีปริมาณการสอบทานที่เหมาะสม ครอบคลุมขอบเขตที่ควรสอบทาน รวมถึงการรายงานผลการสอบทานต่อผู้บริหาร ถือเป็น การสอบทานที่ดี ทำให้สถาบันการเงินสามารถ

ติดตามบริหารความเสี่ยงและดำเนินการแก้ไขสินเชื่อที่มีปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาป้องกันการเกิดความเสียหายจากการที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญา

1.2.11 การให้สินเชื่อเกินความจำเป็น การให้สินเชื่อเกินความจำเป็นมีความเสี่ยงเช่นเดียวกับการให้สินเชื่อที่ไม่มีการวิเคราะห์ การให้สินเชื่อเกินกว่าความสามารถที่จะจ่ายคืนของลูกหนี้จะนำไปสู่สินเชื่อที่มีปัญหา

1.2.12 การเน้นการสร้างรายได้ การเน้นการสร้างรายได้จากสินเชื่อมากกว่าคุณภาพของสินเชื่อมักนำไปสู่การอนุมัติสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งในระยะยาวอาจก่อให้เกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกว่าจำนวนรายได้ที่ได้รับในตอนต้น

1.2.13 การสร้างธุรกรรมภายในที่ไม่เหมาะสม การสร้าง ธุรกรรมภายในที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดปัญหาที่สำคัญกับสถาบันการเงินเป็นเหตุให้สถาบันการเงินล้มเหลว การปฏิบัติเช่นนี้พบได้จากการให้สินเชื่อจำนวนมากแก่บุคคลภายใน โดยมีลักษณะเล็งนโยบายสินเชื่อที่กำหนดไว้ รวมถึงการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อ ให้มีการพิจารณาสินเชื่ออย่างไม่เหมาะสม โดยไม่มีการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ไม่สามารถประเมินสินเชื่อนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ในบางครั้งบุคคลภายในอาจมีการขอกู้โดยใช้ชื่อ ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลภายในเพื่อปิดบังการให้สินเชื่อแก่ตนเอง

1.2.14 ความเชี่ยวชาญทางเทคนิคในการประมวลผลข้อมูล การขาดความเชี่ยวชาญทางเทคนิคปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในการที่ฝ่ายบริหารไม่สามารถที่จะเรียกดูและประเมินข้อมูลด้านเครดิต เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ดังนั้น จุดอ่อนของการบริหารในลักษณะนี้มักนำไปสู่หนี้สูญในที่สุด นอกจากนี้ การใช้เครื่องมือทางสถิติหรือทางคณิตศาสตร์มาพิจารณาเพื่ออนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล โดยขาดความเข้าใจถึงโครงสร้างในการประมวลผลข้อมูลและข้อจำกัดของเครื่องมืออาจทำให้เกิดหนี้เสียในอนาคต

1.2.15 การกำกับดูแล เงินให้สินเชื่อที่ประสบปัญหาส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการที่คณะกรรมการสถาบันการเงินหรือผู้บริหาร ไม่สามารถกำกับดูแลหน่วยงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมตามนโยบาย หรืออาจเกิดจากการกำกับดูแลที่ไม่มีประสิทธิภาพเพราะขาดความรู้ถึงสถานะของผู้กู้ยืม

สรุปได้ว่า ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญา ของธนาคารที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ เช่น ลูกหนี้ของธนาคารไม่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขในสัญญา อันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารได้ ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญมาก เพราะเกี่ยวกับการอำนวยการสินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกรรมหลักของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ Credit Risk อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยใช้นโยบายสินเชื่อ การจัดองค์กร สินเชื่อในธนาคาร ระบบการอนุมัติสินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ การติดตามตรวจสอบ

รวมตลอดไปถึงระบบรายงานสินเชื่อ ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยงภายใน และปัจจัยความเสี่ยงภายนอก เป็นต้น

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือการบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

Peterson and E. Plawmam (1953 : 433 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน , 2546 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

Millet (1945 : 4 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน , 2546 : 86) ให้นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Simon (1960 : 180-181 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน , 2546 : 86) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า Input กับผลิตผล Output ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

นอกจากนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2549 : 29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แลไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง

สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวโดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอและประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มี-ประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศักยภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง

#### การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2546 : 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก ซึ่งหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้ 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความจับพถัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้

12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

ในด้าน ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่า และประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

กล่าวสรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กร หรือผู้บริหารองค์กร ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้ดี เหมาะสม อาทิเช่น การจัดแบ่งงานที่เหมาะสม มีการจัดสรรเทคโนโลยี เครื่องมือ ทรัพยากรในปฏิบัติงานต่างๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงาน ก็ต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติตนตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

#### 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรารุช สุริยวงศ์ (2549) ได้ศึกษา การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตโดยรวมและเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการบริหารและติดตามสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ด้านการวิเคราะห์ส่วนของทุน ด้านการวิเคราะห์หลักประกันสินเชื่อ และด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้ และมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้กู้ และด้านการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อกิจการ ยกเว้นพนักงานสาขาเขตภูมิภาค 3 ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน เห็นว่าการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**วิฑูรย์ สมโต (2551)** ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อสำรวจถึงกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาลักษณะความเสี่ยง ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้บริหารและพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 288 คน ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับเคร่งครัด กล่าวคือธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่มีการกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุจุดที่มีความเสี่ยงตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปจนถึงระดับบริหารและครอบคลุมในทุกกิจกรรมของธนาคาร ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร ลักษณะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่ามีโอกาสเกิดขึ้นอยู่ เพราะ ธนาคารกรุงไทยมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ทุกด้าน ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงาน และระบบบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่าพนักงานของธนาคารบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อุปสรรคในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน เป็นต้น

**วิโรจน์ พระสิทธิ์ (2554)** ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร 78 คน ผลการศึกษา พบว่าระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อบริษัทธนาคาร กรุง



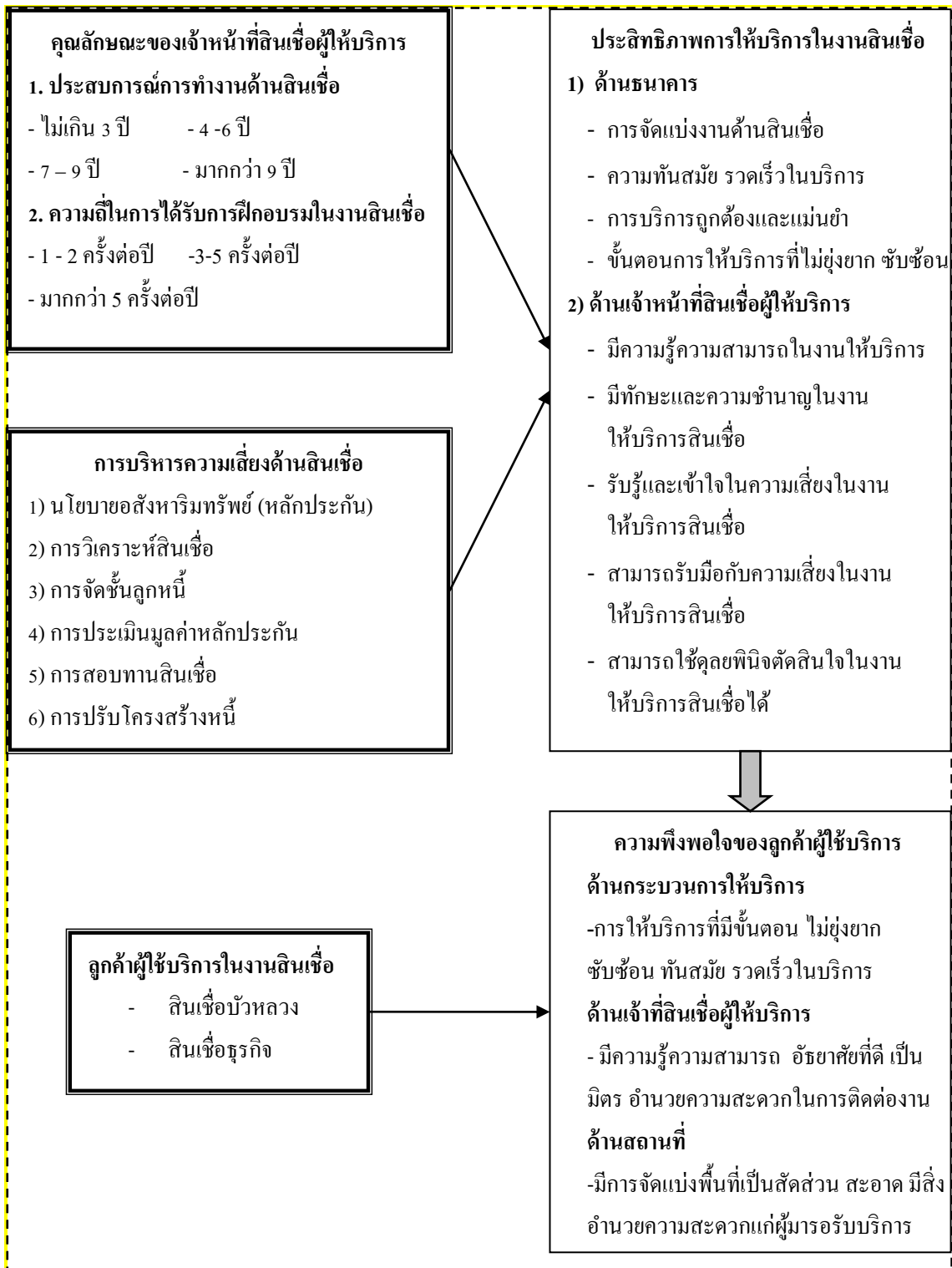
ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์หลักประกันสินเชื่อ ด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้ และด้านการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ในด้านผลการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านข้อเสนอแนะ ควรประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืมเป็นประจำ ควรพิจารณากระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม และควรตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืม ด้านพื้นฐานทางครอบครัว

**นิลรัตน์ เพ็ญนคร (2556)** การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยวิธีวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน และการวิเคราะห์หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อในภาพรวม ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสหกรณ์ออมทรัพย์ รูปแบบการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 7 ธนาคาร และกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 1,380 สหกรณ์ ประจำปี 2554 ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อ ด้านประเภทการให้สินเชื่อ ผู้มีอำนาจอนุมัติและการพิจารณาให้สินเชื่อรวมถึงในด้านการพิจารณาให้สินเชื่อ ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า ทั้งความแตกต่างกันและความเหมือนกัน คือ ธนาคารพาณิชย์ จะพิจารณาให้สินเชื่อ โดยดูจากระดับคะแนนของเครื่องมือการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งแตกต่างกับสหกรณ์ออมทรัพย์จะพิจารณาการให้สินเชื่อ โดยดูจาก ข้อบังคับและระเบียบการให้กู้ในแต่ละประเภทเป็นสำคัญ ธนาคาร ส่วนที่เหมือนกัน คือ การพิจารณาวัตถุประสงค์ในการกู้ความสามารถในการชำระหนี้คืน สำหรับการใช้อัตราส่วนทางการเงินในการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงด้านสินเชื่อ พบว่า อัตราส่วนหนี้สูญสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ และอัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์มีความเสี่ยงสูงกว่าสหกรณ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารพาณิชย์มีการให้สินเชื่อกับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลที่หลากหลายถึงแม้จะมีเครื่องมือมาช่วยในการประเมินความเสี่ยงแต่ก็ถูกจำกัด โดยความถูกต้องของเอกสารที่ใช้ในการประกอบการกู้ที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงด้วยซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงเพื่อใช้ในการพิจารณาการให้กู้แก่สมาชิกมากกว่าเพราะเป็นแหล่งข้อมูลภายในของสมาชิกที่อยู่ภายในหน่วยงาน แต่อัตราส่วนทุนสำรองต่อเงินให้สินเชื่อและอัตราส่วนการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อ สหกรณ์มีทุนสำรองต่อการป้องกันความสูญเสียกว่าธนาคารพาณิชย์ รวมถึงการขยายตัวจากการให้สินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์มีการขยายตัวมากกว่าเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสหกรณ์มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เพราะอัตราดอกเบี้ย เป็นตัวแปรสำคัญในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจสินเชื่อ

**ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน (2556)** ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกัน และด้านกระบวนการได้แก่ การจัดชั้นลูกหนี้ การวิเคราะห์สินเชื่อ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้กับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 125 คน ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 3 คนและลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคาร 5 คน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารและพบว่าการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าธนาคารควรมีการตรวจเอกสารการขอสินเชื่ออย่างละเอียดให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร มีการติดตามการชำระหนี้ในให้อยู่ในกำหนดเวลา ควรมีการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

## 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานสินเชื่อ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจและศึกษาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในงานสินเชื่อ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และผู้ที่ศึกษาได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 122 คน โดยการศึกษาวิจัยนี้ มุ่งที่จะศึกษาผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทุกคน ดังรายละเอียด จำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสาขา ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในสาขา	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
1. สาขาประตูช้างเผือก	31	8
2. สาขาประตูเชียงใหม่	16	5
3. สาขานนสูเทพ	15	5
4. สาขาช่วงสิงห์	10	3
5. สาขาภาคสวนแก้ว	18	6
6. สาขานนเมืองสมุทร	10	3
7. สาขาเซนทรัล แอร์พอร์ต	7	2
8. สาขาเทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	7	2
9. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4	2
10. สาขานิมนานเหมินทร์	8	2
11. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏ	7	2
12. สาขาท่าแพ	15	5
13. สาขาศรีนครพิงค์	19	6
14. สาขาสันป่าข่อย	32	8
15. สาขานนช้างคลาน	16	5
16. สาขาบิ๊กซีเอ็กตรา	7	2
17. สาขาบิ๊กซีเชียงใหม่	6	2
18. สาขาตลาดมีโชค	12	4
19. สาขาพันธ์ทิพย์	7	2
20. สาขาหนองหอย	5	2
21. สาขาโลตัส มีโชค	12	3
22. สาขานนศรีดอนไชย	8	3
23. สาขาตลาดสันทราย	6	2
24. สาขาโลตัสสันทราย	7	2
25. สาขาสยามทีวี	6	2

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

สาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในสาขาฯ	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
26. สาขาพยอมเมนาดา	11	3
27. สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่	12	4
28. สาขานูญถาวร	11	3
29. สำนักธุรกิจข้างเฟือก	48	12
30. สำนักธุรกิจสันป่าข่อย	45	12
รวม	418	122

กลุ่มที่ 2 ลูกค้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4,732 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 92% และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 8% โดยทำการคำนวณได้ดังนี้ (ประพิณ วัฒนกิจ, 2549)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

แทนค่า  $n = \frac{4,732}{1 + 4,732(0.08)^2}$

$n = 151.1$  คน

ดังนั้น จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำนวน 151.1 คน ผู้ศึกษาปรับเป็น 150 คน เพื่อให้เหมาะสมสำหรับการจัดแบ่งสัดส่วนกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 30 สาขา ซึ่งผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 18 – 30 พฤษภาคม 2558 โดยจัดเก็บสาขาละ 5 คน รวมเป็น 150 คน ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้

### 3.2 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ กับประชากรเป้าหมายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งในงานสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบายอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ลักษณะของข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับการปฏิบัติหรือการดำเนินการ
5	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับมากที่สุด
4	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับมาก
3	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับปานกลาง
2	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับน้อย
1	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดตามสูตรการคำนวณของ ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติหรือการดำเนินการ
4.21 – 5.00	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีการปฏิบัติหรือการดำเนินการ ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ ลักษณะของข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับประสิทธิภาพ
5	มีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด
4	มีประสิทธิภาพ ในระดับมาก
3	มีประสิทธิภาพ ได้ ในระดับปานกลาง
2	มีประสิทธิภาพ ในระดับน้อย
1	มีประสิทธิภาพ ในระดับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดตามสูตรการคำนวณของ ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพ ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพ ได้ ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพ ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพ ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ ลักษณะของข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้



คะแนน	ระดับความพึงพอใจในบริการ
5	มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจ ในระดับมาก
3	มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
2	มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
1	มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดตามสูตรการคำนวณของ ดังนี้

$$\text{ช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในบริการ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจ ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงเอกสาร จากหนังสือ บทความ ข้อมูลออนไลน์ งานวิจัย รายงานที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ การให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เป็นต้น

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA (F-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ค่า Independent Samples Test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายข้อสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) 2) การวิเคราะห์สินเชื่อ 3) การจัดชั้นลูกหนี้ 4) การประเมินมูลค่าหลักประกัน 5) การสอบทานสินเชื่อ และ 6) การปรับโครงสร้างหนี้ กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าการบริหารความเสี่ยงทั้ง 6 ด้านนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อมากน้อยเพียงใด และเพื่อนำผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว มาเป็นตัวชี้วัดในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป โดยมีเกณฑ์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

ค่า r มีค่า 0.80 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กัน/มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับสูง
ค่า r มีค่า 0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กัน/มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับค่อนข้างสูง
ค่า r มีค่า 0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กัน/มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับปานกลาง
ค่า r มีค่า 0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กัน/มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่า r มีค่า ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กัน/มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับต่ำ

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมจากเจ้าหน้าที่ในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 122 คน และลูกค้าที่ใช้บริการในงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA (F-test) ค่า Independent Samples Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษานำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1.3 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามด้านประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ

4.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ

4.1.6 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

4.2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทบริการสินเชื่อ

4.2.5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2.6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

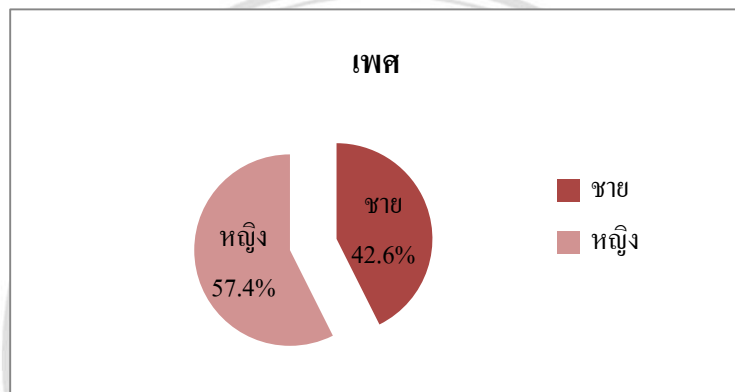
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาที่จบ ข้อมูลด้านการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งงาน ความถี่ที่ได้รับการพัฒนาอบรมเกี่ยวกับสินเชื่อ วงเงินที่ทำเรื่องอนุมัติ ประเภทสินเชื่อที่รับคำขอสินเชื่อจากลูกค้า ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติ การปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ ช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้า ร้อย

ละของลูกค้าที่ปิดบัญชีก่อนครบกำหนด ร้อยละของลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ และปัญหาในการให้บริการสินเชื่อ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความ และค่าร้อยละ ได้ดังนี้

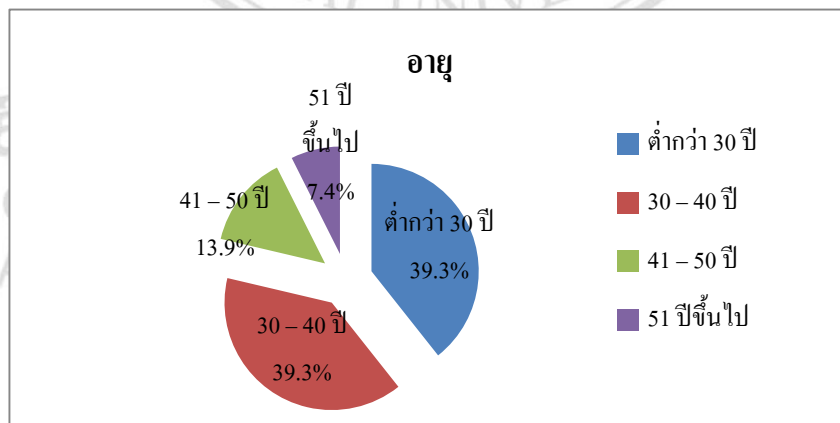
1) ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.4 และเพศชาย ร้อยละ 42.6



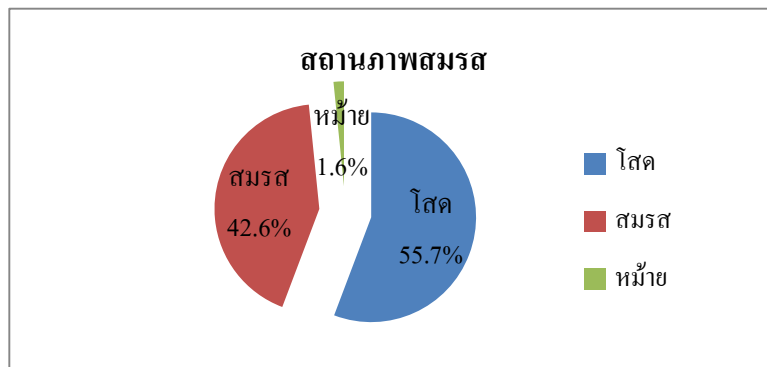
ภาพที่ 4.1 เพศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 – 40 ปีเท่ากันคือ ร้อยละ 39.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 13.9 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.4 ตามลำดับ



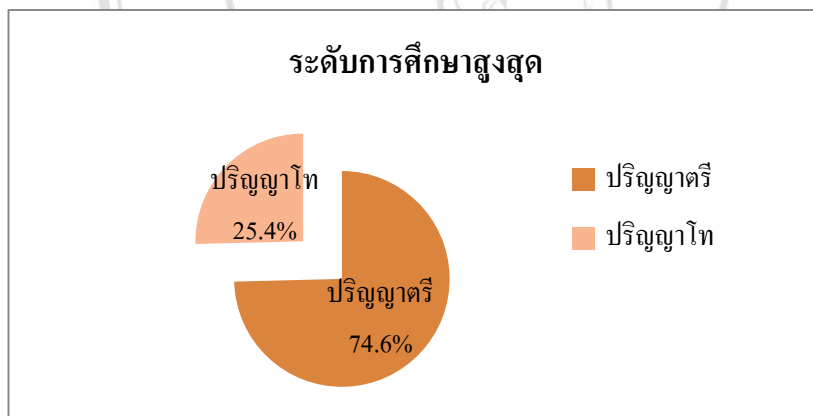
ภาพที่ 4.2 อายุของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

สถานภาพสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 42.6 และหม้าย ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ



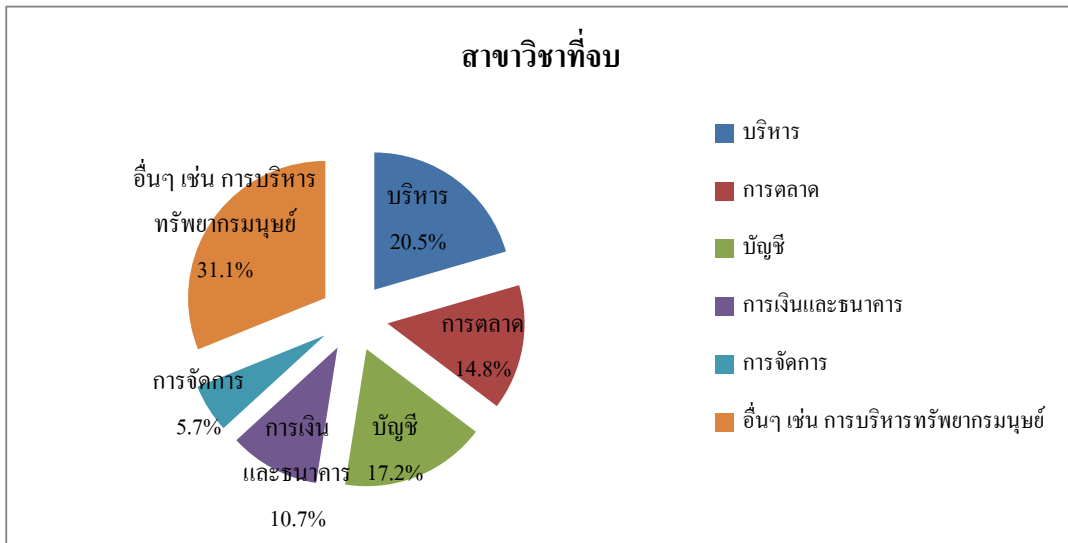
ภาพที่ 4.3 สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.6 และปริญญาโท ร้อยละ 25.4



ภาพที่ 4.4 ระดับการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

สาขาวิชาที่จบ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ร้อยละ 31.3 รองลงมาคือบริหาร ร้อยละ 20.5 บัญชี ร้อยละ 17.2 การตลาด ร้อยละ 14.8 การเงินการธนาคาร ร้อยละ 10.7 และการจัดการ ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.1)



ภาพที่ 4.5 สาขาวิชาที่จบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (N=122)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	52	42.6
หญิง	70	57.4
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	48	39.3
30 – 40 ปี	48	39.3
41 – 50 ปี	17	13.9
51 ปีขึ้นไป	9	7.4
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	68	55.7
สมรส	52	42.6
หม้าย	2	1.6
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	91	74.6
ปริญญาโท	31	25.4

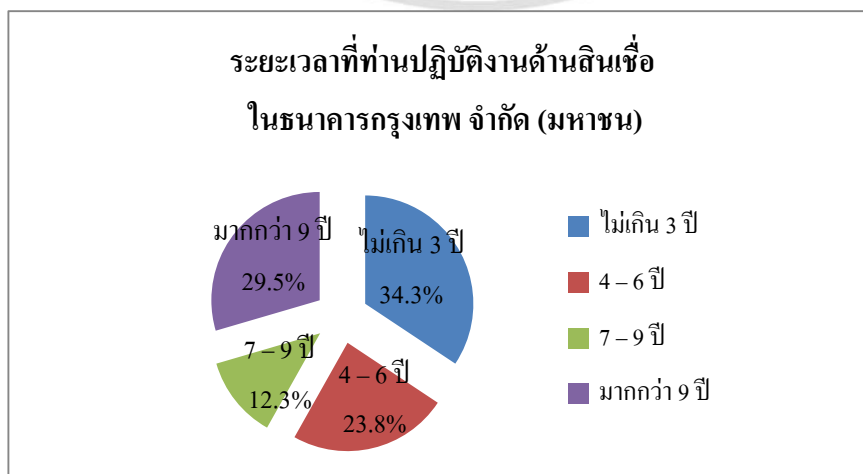
ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (N=122)	ร้อยละ
<b>วุฒิการศึกษาที่จบ</b>		
บริหาร	25	20.5
การตลาด	18	14.8
บัญชี	21	17.2
การเงินและธนาคาร	13	10.7
การจัดการ	7	5.7
อื่นๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์	38	31.1
เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์		

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

2) ข้อมูลด้านการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

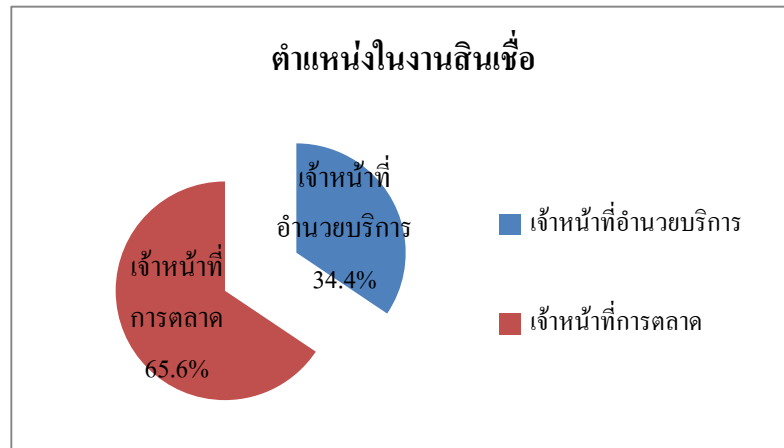
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ มากกว่า 9 ปี ร้อยละ 29.5 ระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 23.8 และระหว่าง 7 – 9 ปี ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

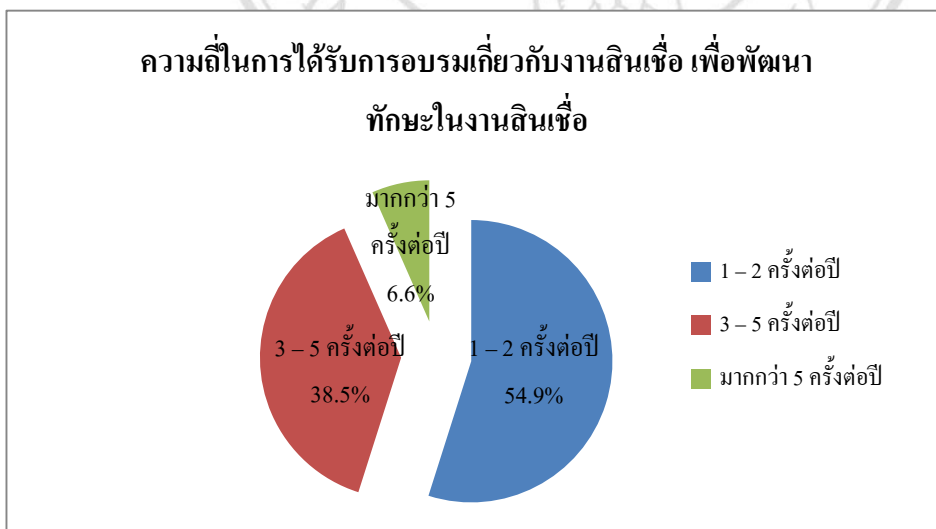


ตำแหน่งงานในสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด ร้อยละ 65.6 และเจ้าหน้าที่อำนวยการ ร้อยละ 34.4



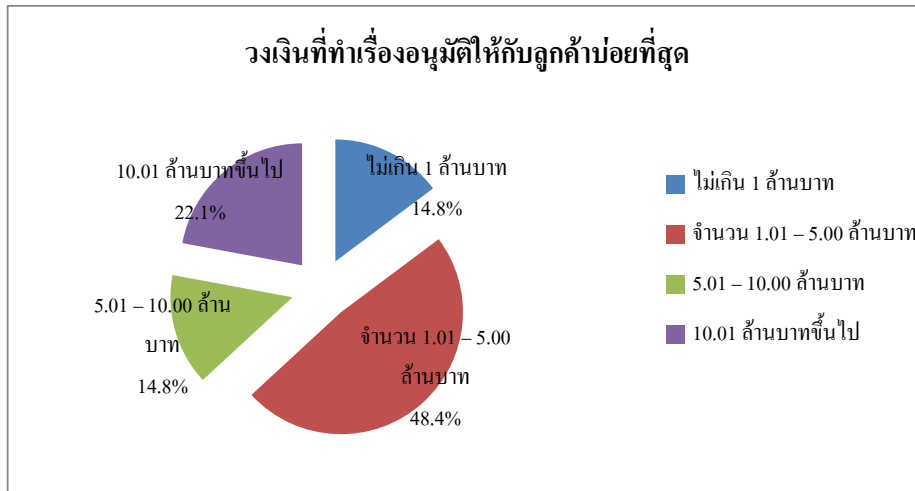
ภาพที่ 4.7 ตำแหน่งงานในสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

ความถี่ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ เพื่อพัฒนาทักษะในงานสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ จำนวน 1 – 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 54.9 รองลงมาคือ จำนวน 3 – 5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 38.5 และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ



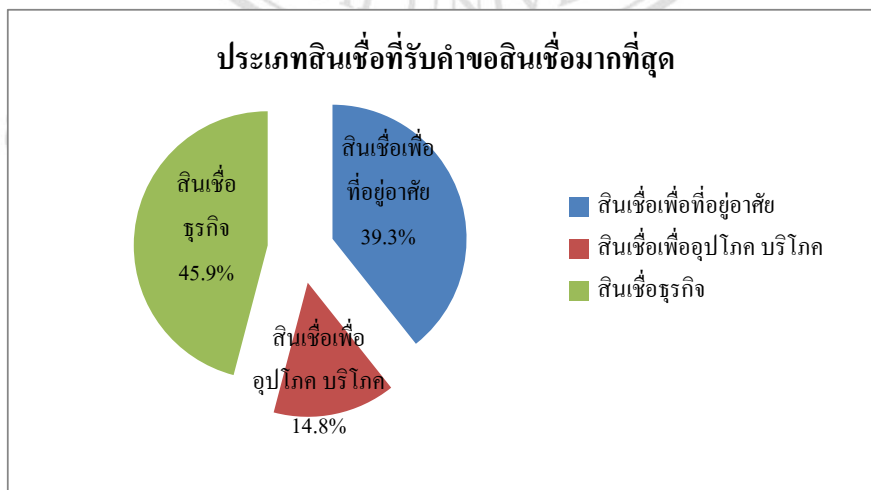
ภาพที่ 4.8 ความถี่ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ เพื่อพัฒนาทักษะในงานสินเชื่อ

วงเงินที่ทำเรื่องขออนุมัติให้กับลูกค้าบ่อยที่สุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ที่ทำเรื่องขออนุมัติวงเงินให้กับลูกค้า จำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท ร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ จำนวน 10.01 ล้านบาทขึ้นไป ร้อยละ 22.1 จำนวน 5.01 – 10.00 ล้านบาท ร้อยละ 14.8 และไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ



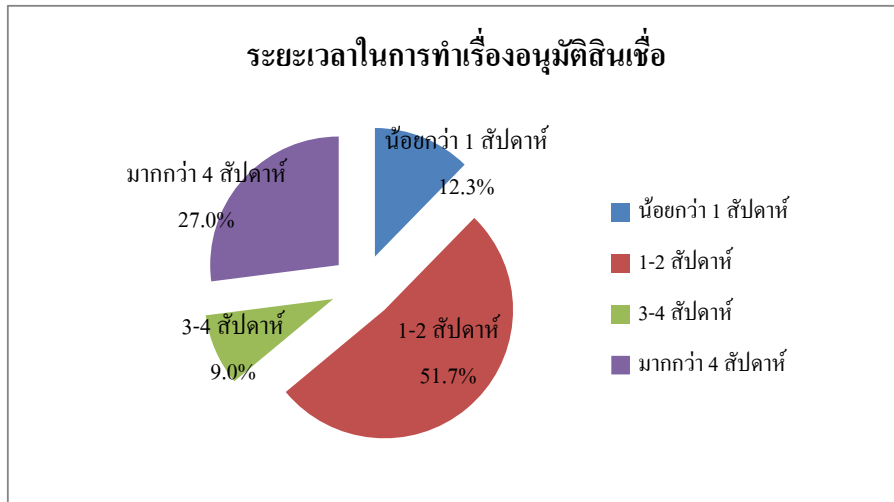
ภาพที่ 4.9 วงเงินที่ทำเรื่องขออนุมัติให้กับลูกค้าบ่อยที่สุด

ประเภทสินเชื่อที่ได้รับคำขอสินเชื่อมากที่สุดจากลูกค้า พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้รับคำขอสินเชื่อประเภทสินเชื่อธุรกิจ ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 39.3 และสินเชื่อเพื่ออุปโภค บริโภค ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ



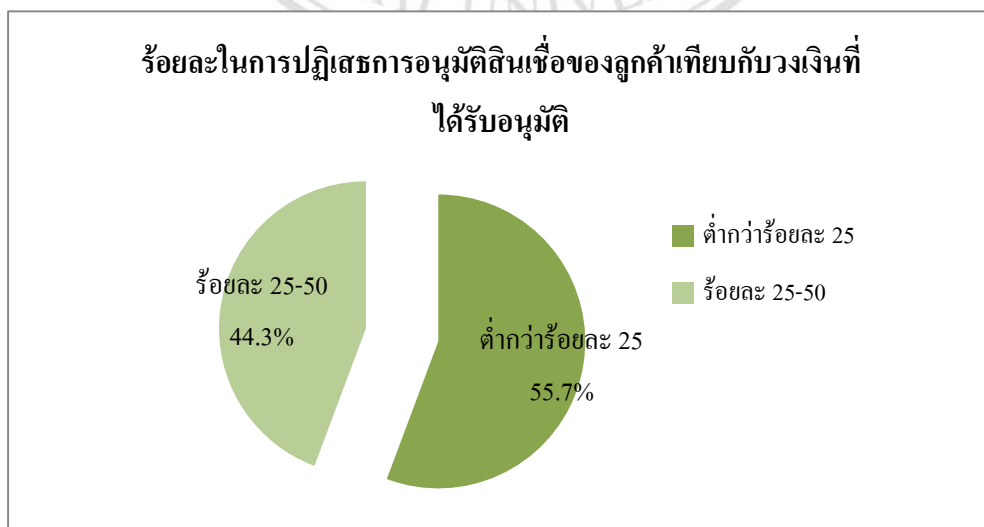
ภาพที่ 4.10 ประเภทสินเชื่อที่ได้รับคำขอสินเชื่อมากที่สุดจากลูกค้า

ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ 1 – 2 สัปดาห์ ร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ มากกว่า 4 สัปดาห์ ร้อยละ 27.0 น้อยกว่า 1 สัปดาห์ ร้อยละ 12.3 และ 3 – 4 สัปดาห์ ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ



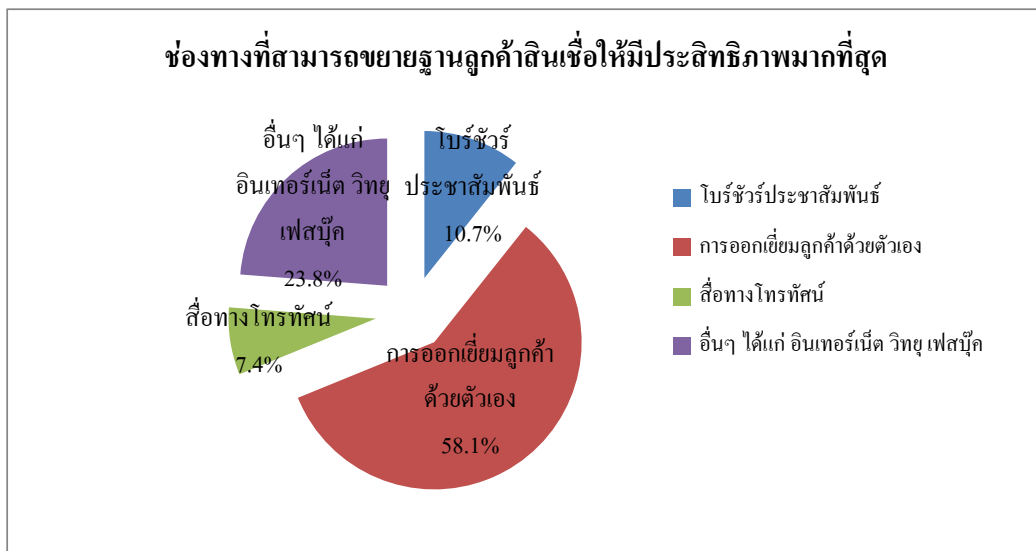
ภาพที่ 4.11 ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ

ร้อยละในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ประเมินว่า การปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ต่ำกว่าร้อยละ 25 ร้อยละ 55.7 และร้อยละ 25 – 50 ร้อยละ 44.3



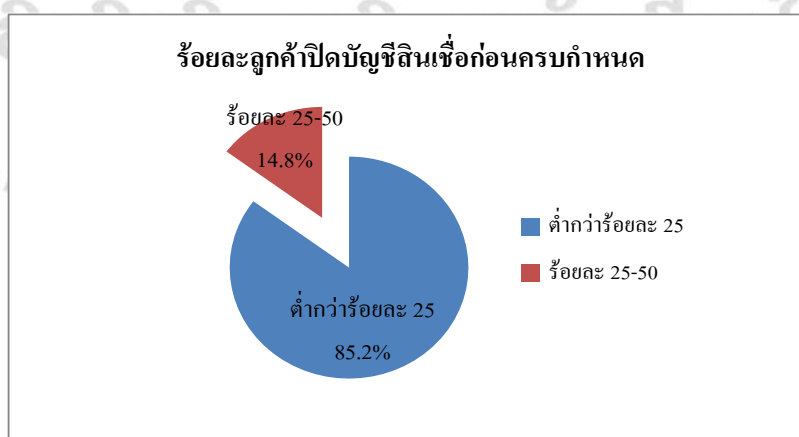
ภาพที่ 4.12 ร้อยละในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การออกเยี่ยมลูกค้าด้วยตนเอง ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ อื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต วิทยุ เฟสบุ๊ก ร้อยละ 23.8 โบชัวร์ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 10.7 และช่องทางโทรศัพท์ ร้อยละ 7.4 ตามลำดับ



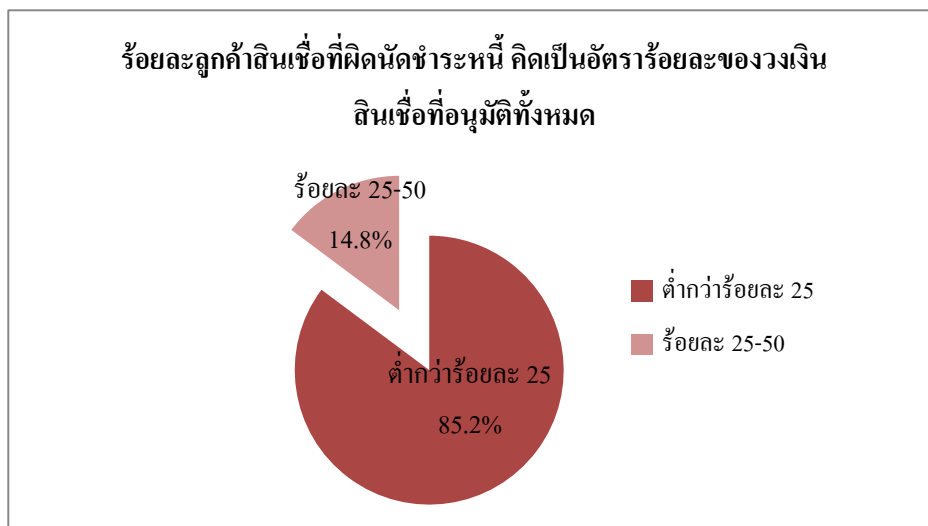
ภาพที่ 4.13 ช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ประเมินว่า ร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด ต่ำกว่าร้อยละ 25 คิดเป็นร้อยละ 85.2 และลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด ร้อยละ 25 – 50 คิดเป็นร้อยละ 14.8



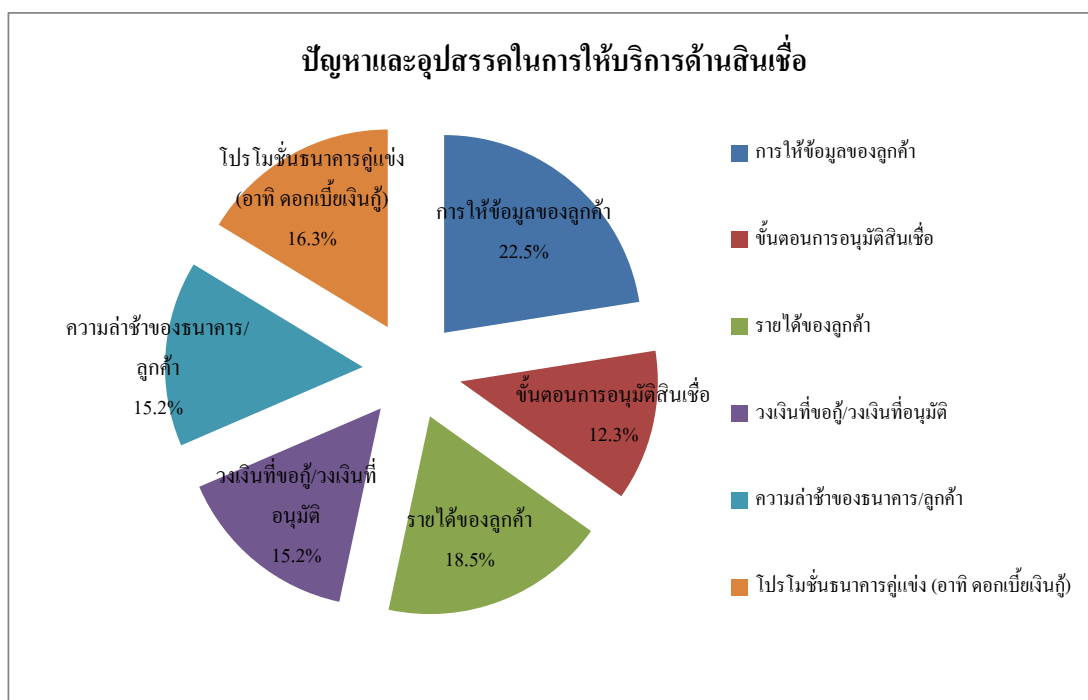
ภาพที่ 4.14 ร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด

ร้อยละลูกค้าสินเชื่อที่ผิคนัดชำระหนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ประเมินว่า อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 25 คิดเป็นร้อยละ 85.2 และมีลูกค้าสินเชื่อที่ผิคนัดชำระหนี้ ร้อยละ 25 – 50 หรือคิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 14.8



ภาพที่ 4.15 ร้อยละลูกค้าสินเชื่อที่ผิคนัดชำระหนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ปัญหาและอุปสรรคในการให้ ข้อมูลของลูกค้า ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ รายได้ของลูกค้า ร้อยละ 27.0 ไปรษณีย์ธนาคารคู่แข่ง (อาทิ ดอกเบี้ยเงินกู้) ร้อยละ 23.8 วงเงินที่ขอกู้/วงเงินที่อนุมัติ ร้อยละ 22.1 ความล่าช้าของธนาคาร/ ลูกค้า ร้อยละ 22.1 และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ร้อยละ 18.0 (ดังตาราง 4.2 )



ภาพที่ 4.16 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลการให้บริการในงานสินเชื่อทั่วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการให้บริการในงานสินเชื่อ	จำนวน (N=122)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)</b>		
ไม่เกิน 3 ปี	42	34.3
4 – 6 ปี	29	23.8
7 – 9 ปี	15	12.3
มากกว่า 9 ปี	39	29.5
<b>ตำแหน่งในงานสินเชื่อ</b>		
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	42	34.4
เจ้าหน้าที่การตลาด	80	65.6

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลการให้บริการในงานสินเชื่อทั่วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ด้านการให้บริการในงานสินเชื่อ	จำนวน (N=122)	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ เพื่อพัฒนาทักษะในงานสินเชื่อ</b>		
1 – 2 ครั้งต่อปี	67	54.9
3 – 5 ครั้งต่อปี	47	38.5
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	8	6.6
<b>วงเงินที่ทำเรื่องอนุมัติให้กับลูกค้าบ่อยที่สุด</b>		
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	18	14.8
จำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท	59	48.4
5.01 – 10.00 ล้านบาท	18	14.8
10.01 ล้านบาทขึ้นไป	27	22.1
<b>ประเภทสินเชื่อที่รับคำขอสินเชื่อมากที่สุด</b>		
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	48	39.3
สินเชื่อเพื่ออุปโภค บริโภค	18	14.8
สินเชื่อธุรกิจ	56	45.9
<b>ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ</b>		
น้อยกว่า 1 สัปดาห์	15	12.3
1-2 สัปดาห์	63	51.6
3-4 สัปดาห์	11	9.0
มากกว่า 4 สัปดาห์	33	27.0
<b>ร้อยละในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ</b>		
ต่ำกว่าร้อยละ 25	68	55.7
ร้อยละ 25-50	54	44.3

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลการให้บริการในงานสินเชื่อทั่วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ด้านการให้บริการในงานสินเชื่อ	จำนวน (N=122)	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด</b>		
โบรชัวร์ประชาสัมพันธ์	13	10.7
การออกเยี่ยมลูกค้าด้วยตัวเอง	71	58.2
สื่อทางโทรทัศน์	9	7.4
อื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต วิทยุ เฟสบุ๊ก	29	23.8
<b>ร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด</b>		
ต่ำกว่าร้อยละ 25	104	85.2
ร้อยละ 25-50	18	14.8
<b>ร้อยละลูกค้าสินเชื่อที่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติทั้งหมด</b>		
ต่ำกว่าร้อยละ 25	104	85.2
ร้อยละ 25-50	18	14.8
<b>ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
การให้ข้อมูลของลูกค้า	40	32.8
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ	22	18.0
รายได้ของลูกค้า	33	27.0
วงเงินที่ขอกู้/วงเงินที่อนุมัติ	27	22.1
ความล่าช้าของธนาคาร/ลูกค้า	27	22.1
โปรโมชั่นธนาคารคู่แข่ง (อาทิ ดอกเบี้ยเงินกู้)	29	23.8

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ



#### 4.1.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบายอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ และการปรับโครงสร้างหนี้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

##### 1) ด้านนโยบายอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน)

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ พบว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประเมินว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ มีการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจน ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร และได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.25)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการในระดับมาก ในประเด็น มีการระบุการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อสินเชื่อให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กรการประชุม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) รองลงมาคือ ชี้แจงให้ผู้บริหารทุกระดับตลอดจนพนักงานในระดับปฏิบัติการได้รับทราบถึงแนวนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) จัดให้มีคณะกรรมการในการบริหารความเสี่ยงประจำธนาคารแต่ละสาขา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อ โดยรวมของธนาคารเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงและร่วมกันระบุความเสี่ยงในงานสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจน ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	44 (36.1)	69 (56.6)	8 (6.6)	1 (0.8)	-	4.27 (มากที่สุด)
ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุ และ ประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	39 (32.0)	74 (60.7)	9 (7.4)	-	-	4.25 (มากที่สุด)
หน่วยงานของท่านมีการระบุการบริหาร ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ให้เป็นนโยบาย หรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร	33 (27.0)	76 (62.3)	13 (10.70)	-	-	4.16 (มาก)
การประชุมชี้แจงให้ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนพนักงานในระดับปฏิบัติการ ได้รับทราบถึงแนวนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ	21 (17.2)	90 (73.8)	11 (9.0)	-	-	4.08 (มาก)
การจัดให้มีคณะกรรมการในการ บริหารความเสี่ยงประจำธนาคารแต่ละ สาขา	25 (20.5)	67 (54.9)	24 (19.7)	6 (4.9)	-	3.91 (มาก)
มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยง ในงานสินเชื่อ โดยรวมของธนาคาร เพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อ เหตุการณ์	20 (16.4)	73 (59.8)	25 (20.5)	4 (3.3)	-	3.89 (มาก)

ตารางที่ 4.3 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (ต่อ)

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง และร่วมกันระบุความเสี่ยงในงานสินเชื่อ	14 (11.5)	61 (50.0)	41 (33.6)	6 (4.9)	-	3.68 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						4.04 (มาก)

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

## 2) ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการวิเคราะห์สินเชื่อ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีการดำเนินการในระดับมาก โดยลำดับแรก คณะกรรมการที่พิจารณาสินเชื่อมีความเข้าใจกระบวนการทำงานด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ ในระดับสาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา วิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) และมีการกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.4)

ตารางที่ 4.4 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
คณะกรรมการที่พิจารณาสินเชื่อมีความ เข้าใจกระบวนการทำงานด้านสินเชื่อ เป็นอย่างดี	34 (27.9)	73 (59.8)	12 (9.8)	3 (2.5)	-	4.13 (มาก)
สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้าน สินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขา ให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	33 (27.0)	72 (59.0)	16 (13.1)	1 (0.8)	-	4.12 (มาก)
การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา วิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจน สามารถนำมา ปฏิบัติได้	30 (24.6)	75 (61.5)	17 (13.9)	-	-	4.11 (มาก)
การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขา และตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่อ อย่างสม่ำเสมอ	29 (23.8)	76 (62.3)	17 (13.9)	-	-	4.10 (มาก)
มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขา และตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่อ อย่างสม่ำเสมอ	31 (25.4)	68 (55.7)	20 (16.4)	3 (2.5)	-	4.04 (มาก)
การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการ- การเพื่อพิจารณาสินเชื่อ	26 (21.3)	68 (55.7)	28 (23.0)	-	-	3.98 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.08 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

### 3) ด้านการจัดชั้นลูกหนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้ ในระดับมากทุกประเด็น โดย ลำดับแรกมีการดำเนินการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมา คือ มีการกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้ บันทึกข้อมูลลูกหนี้(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10) การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) การวิเคราะห์อายุ หนี้ การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และมีการกำหนดให้มี บัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.5)

ตารางที่ 4.5 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการ อนุมัติ	36 (29.5)	71 (58.2)	12 (9.8)	3 (2.5)	-	4.15 (มาก)
การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ พิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้ บันทึก ข้อมูลลูกหนี้	29 (23.8)	76 (62.3)	17 (13.9)	-	-	4.10 (มาก)
การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการ เป็นหนี้	28 (23.0)	81 (66.4)	10 (8.2)	3 (2.5)	-	4.10 (มาก)
การวิเคราะห์อายุหนี้ การรายงาน สถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ	30 (24.6)	77 (63.1)	12 (9.8)	3 (2.5)	-	4.10 (มาก)
การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	25 (20.5)	70 (57.4)	26 (21.3)	1 (0.8)	-	3.98 (มาก)

ตารางที่ 4.5 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ (ต่อ)

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การกำหนดให้มีบัญชีลูกหนี้ แยกจาก บัญชีรวม	20 (16.4)	81 (66.4)	18 (14.8)	3 (2.5)	-	3.94 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.06</b> (มาก)

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

#### 4) ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการประเมินมูลค่าหลักประกันในระดับมากที่สุด โดยการให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) นอกจากนี้ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) การประเมินมูลค่าหลักประกันมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) การตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) การตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (ดังตาราง 4.6)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของ หลักประกันต่อสินเชื่อ	38 (31.1)	76 (62.3)	8 (6.6)	-	-	4.25 (มากที่สุด)
การตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของ หลักประกัน หรือการค้ำประกัน	25 (20.5)	81 (66.4)	16 (13.1)	-	-	4.07 (มาก)
การประเมินมูลค่าหลักประกันมีความ เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทาง เศรษฐกิจ และสังคม	23 (18.9)	75 (61.5)	23 (18.9)	1 (0.8)	-	3.98 (มาก)
การตรวจสอบสภาพคล่องของ หลักประกันสินเชื่อ	13 (10.7)	86 (70.5)	19 (15.6)	4 (3.3)	-	3.89 (มาก)
การตรวจสอบหลักทรัพย์สินที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร	20 (16.4)	75 (61.5)	20 (16.4)	3 (2.5)	4 (3.3)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.01 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

#### 5) ด้านการสอบทานสินเชื่อ

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสอบทานสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการสอบทานสินเชื่อ ในระดับมากที่สุด โดยการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาของผู้กู้ยืม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) นอกจากนี้มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมเรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) การตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้การวิเคราะห์ส่วนของทุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) การตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) การตรวจสอบคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้กู้ยืม เช่น ฐานะของครอบครัว การศึกษา ฐานะทางสังคม ความสามารถพิเศษ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และมีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ในระดับมาก ตามลำดับ (ดังตาราง 4.7)

ตารางที่ 4.7 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสอบทานสินเชื่อ

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการสอบทานสินเชื่อ	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาของผู้กู้ยืม	44 (36.1)	66 (54.1)	12 (9.8)	-	-	4.26 (มากที่สุด)
การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืม เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต	37 (30.3)	65 (53.3)	20 (16.4)	-	-	4.14 (มาก)
การตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้การวิเคราะห์ส่วนของทุน	27 (22.1)	84 (68.9)	11 (9.0)	-	-	4.13 (มาก)
การตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก	32 (26.2)	74 (60.7)	15 (12.3)	1 (0.8)	-	4.12 (มาก)
การตรวจสอบคุณสมบัติและ คุณลักษณะของผู้กู้ยืม เช่น ฐานะของครอบครัว การศึกษา ฐานะทางสังคม ความสามารถพิเศษ เป็นต้น	25 (20.5)	85 (69.7)	12 (9.8)	-	-	4.11 (มาก)
การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืม ในด้านรายได้	31 (25.4)	72 (59.0)	19 (15.6)	-	-	4.10 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.14 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

#### 6) ด้านการปรับโครงสร้างหนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ ในระดับมากทุกประเด็น โดยลำดับแรกมีการดำเนินการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ มีการพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ติดตามการใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่



ลูกหนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และมีการประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืมอย่างเพียงพอ เป็นประจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ในระดับมาก ตามลำดับ (ดังตาราง 4.8)

**ตารางที่ 4.8** การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไข ของสัญญาที่ปรากฏ	24 (19.7)	86 (70.5)	9 (7.4)	3 (2.5)	-	4.07 (มาก)
การพิจารณากระแสเงินสด และ ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม	22 (18.0)	85 (69.7)	15 (12.3)	-	-	4.06 (มาก)
การติดตาม การใช้จ่ายเงินสินเชื่อเพื่อให้ เป็นไปตามแผนที่ขอสินเชื่อ	22 (18.0)	85 (69.7)	15 (12.3)	-	-	4.06 (มาก)
การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้	17 (13.9)	92 (75.4)	13 (10.7)	-	-	4.03 (มาก)
การประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืม อย่างเพียงพอ เป็นประจำ	18 (14.8)	89 (73.0)	15 (12.3)	-	-	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.05 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

#### 7) การดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อในภาพรวม

การดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ประเมินว่า ธนาคารมีการดำเนินการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยลำดับแรกมีการดำเนินการด้านการสอบทานสินเชื่อ รองลงมาคือ การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดชั้นลูกหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) และลำดับสุดท้ายคือ การประเมินมูลค่าหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.08, 4.06, 4.05, 4.04 และ 4.01 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.9)

ตารางที่ 4.9 ภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านนโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน)	4.04	มาก	5
2) ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ	4.08	มาก	2
3) ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	4.06	มาก	3
4) ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน	4.01	มาก	6
5) ด้านการสอบทานสินเชื่อ	4.14	มาก	1
6) ด้านการปรับโครงสร้างหนี้	4.05	มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>	

4.1.3 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารและด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้ให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

**1) ด้านกระบวนการให้บริการ**

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ประเมินว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ประเมินว่า สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการในงานสินเชื่อได้ในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกคือ มีการให้บริการในงานสินเชื่อมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือ เปิดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ระเบียบ คำสั่งธนาคารการปฏิบัติงาน/การให้บริการสินเชื่อในระดับสาขาเป็นไปตามนโยบาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) การให้บริการในงานสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) การให้บริการในงานสินเชื่อสร้างความพึงพอใจในบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) การจัดแบ่งโครงสร้างงานด้านสินเชื่อในระดับสาขามีความเหมาะสม และคล่องตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) มีการพัฒนาระบบเครือข่ายการให้บริการในงานสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และการให้บริการในงานสินเชื่อถูกต้องและแม่นยำ เช่น ลูกค้าได้รับวงเงินกู้ยืมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) การให้บริการในงานสินเชื่อมีความทันสมัย รวดเร็วในบริการ เช่น ลูกค้าได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ยืมใน

ช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และการให้บริการในงานสินเชื่อมีขั้นตอนการให้บริการที่ ไม่  
ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)ตามลำดับ (ดังตาราง 4.10)

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ  
เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการในงาน สินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ/การดำเนินการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการในงานสินเชื่อมีความ โปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือเปิดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของธนาคาร ได้อย่างสะดวก	18 (14.8)	94 (77.0)	10 (8.2)	-	-	4.07 (มาก)
การปฏิบัติงาน/การให้บริการสินเชื่อใน ระดับสาขาเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งธนาคาร	14 (11.5)	93 (76.2)	12 (9.8)	3 (2.5)	-	3.97 (มาก)
การให้บริการในงานสินเชื่อเป็นไป ตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้	10 (8.2)	91 (74.6)	21 (17.2)	-	-	3.91 (มาก)
การให้บริการในงานสินเชื่อสร้างความ พึงพอใจในบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	13 (10.7)	88 (72.1)	20 (16.4)	1 (0.8)	-	3.91 (มาก)
การจัดแบ่งโครงสร้างงานด้านสินเชื่อใน ระดับสาขามีความเหมาะสม และ คล่องตัว	5 (4.1)	95 (77.9)	22 (18.0)	-	-	3.86 (มาก)
มีการพัฒนาระบบเครือข่ายการให้ บริการในงานสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์	8 (6.6)	87 (71.3)	26 (21.3)	1 (0.8)	-	3.83 (มาก)
การให้บริการในงานสินเชื่อถูกต้องและ แม่นยำ เช่น ลูกค้าได้รับวงเงินกู้ยืมตาม ที่ต้องการ	9 (7.4)	84 (68.9)	26 (21.3)	3 (2.5)	-	3.81 (มาก)

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ(ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการในงาน สินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ/การดำเนินการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการในงานสินเชื่อมีความ ทันสมัย รวดเร็วในบริการ เช่น ลูกค้า ได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ยืมในช่วงเวลา ที่กำหนด	5 (4.1)	90 (73.8)	23 (18.9)	4 (3.3)	-	3.79 (มาก)
การให้บริการในงานสินเชื่อมีขั้นตอน การให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	6 (4.9)	82 (67.2)	26 (21.3)	8 (6.6)	-	3.70 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.87 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการในงานสินเชื่อได้ในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรก สามารถประสานงานและร่วม ทำงานเป็นทีมในงานให้บริการสินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง และมุ่งให้บริการแก่ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) สามารถแก้ไขจุดบกพร่อง หรือปัญหาในการให้บริการสินเชื่อได้ทันต่อเหตุการณ์(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รับรู้และเข้าใจในความเสี่ยงในงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) มีทักษะและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) มีความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) สามารถรับมือกับความเสี่ยงในงานให้บริการสินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจใน งานให้บริการสินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.11)

ตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการในงาน สินเชื่อ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ ให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ/การดำเนินการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ท่านสามารถประสานงานและร่วม ทำงานเป็นทีมในงานให้บริการสินเชื่อ	19 (15.6)	92 (75.4)	11 (9.0)	-	-	4.07 (มาก)
ท่านสามารถปฏิบัติงานตาม ภาระหน้าที่ของตนเอง และมุ่ง ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มที่	14 (11.5)	93 (76.2)	15 (12.3)	-	-	3.99 (มาก)
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงาน ให้บริการสินเชื่อ	12 (9.8)	91 (74.6)	19 (15.6)	-	-	3.94 (มาก)
ท่านรับรู้และเข้าใจในความเสี่ยงในงาน ให้บริการสินเชื่อ	14 (11.5)	81 (66.4)	27 (22.1)	-	-	3.89 (มาก)
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจุดบกพร่อง หรือ ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อได้ทันต่อ เหตุการณ์	13 (10.7)	83 (68.0)	26 (21.3)	-	-	3.89 (มาก)
ท่านมีทักษะและความชำนาญในงาน ให้บริการสินเชื่อ	15 (12.3)	76 (62.3)	31 (25.4)	-	-	3.87 (มาก)
ท่านมีความรู้ความสามารถในงาน ให้บริการสินเชื่อ	18 (14.8)	69 (56.6)	35 (28.7)	-	-	3.86 (มาก)
ท่านสามารถรับมือกับความเสี่ยงในงาน ให้บริการสินเชื่อได้	17 (13.9)	70 (57.4)	34 (27.9)	1 (0.8)	-	3.84 (มาก)
ท่านสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจใน งานให้บริการสินเชื่อได้	11 (9.0)	67 (54.9)	43 (32.2)	1 (0.8)	-	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.90 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

**3) ภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประเมินว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยทั้งการให้บริการทั้งด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มีประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.87 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.12)

**ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	3.87	มาก	2
2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ	3.90	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	<b>3.88</b>	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

**4.1.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามด้านประสิทธิภาพในการทำงานและความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ**

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานและความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ วิเคราะห์ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ดังนี้

**1) ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน**

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ค่าความแปรปรวนทางเดียว (F) เท่ากับ 1.100 และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ .352 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 0.05 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ไม่ต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในแต่ละระดับนั้น มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่ออยู่ในระดับมากทุกระดับ (ดังตาราง 4.13)

ตารางที่ 4.13 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานด้าน สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า วิกฤต	ค่าความ แปรปรวน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ไม่เกิน 3 ปี	42	3.83	.371	3	1.100	.352
4 - 6 ปี	29	3.96	.343			
7 - 9 ปี	15	3.98	.334			
มากกว่า 9 ปี	36	3.84	.443			
รวม	122	3.88	.384			

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

2) ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ พบว่า ค่าความแปรปรวนทางเดียว (F) เท่ากับ 1.089 และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ .340 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 0.05 แสดงว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ เพื่อนำมาพัฒนาในงานสินเชื่อ นั้น มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ เพื่อนำมาพัฒนาในงานสินเชื่อที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ไม่ต่างกัน โดย

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ เพื่อนำมาพัฒนาในงานสินเชื่อในแต่ละจำนวนครั้งนั้น มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (ดังตาราง 4.14)

ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความถี่ในการได้รับการฝึกอบรม ในงานสินเชื่อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า วิกฤต	ค่าความ แปรปรวน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
1 - 2 ครั้งต่อปี	67	3.84	.436	2	1.089	.340
3-5 ครั้งต่อปี	47	3.94	.325			
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	8	3.94	.136			
รวม	122	3.88	.384			

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

#### 4.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ผู้ศึกษาใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ และขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด โดยกำหนดเกณฑ์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

- ค่า r มีค่า 0.80 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- ค่า r มีค่า 0.60 – 0.79 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
- ค่า r มีค่า 0.40 – 0.59 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่า r มีค่า 0.20 – 0.39 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
- ค่า r มีค่า ต่ำกว่า 0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ และการปรับ โครงสร้างหนี้กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ มีดังนี้



ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ( $r=.639$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์แต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ นโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .419$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .566$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .591$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .448$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านการสอบทานสินเชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .561$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานด้านการปรับโครงสร้างหนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (ค่า  $r = .575$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (จากตาราง 4.15)

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ

การบริหารความเสี่ยง	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation (ความแรงของ ความสัมพันธ์)	ระดับ ความสัมพันธ์
นโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน)	.000	.419(**)	ปานกลาง
การวิเคราะห์สินเชื่อ	.000	.566(**)	ปานกลาง
การจัดชั้นลูกหนี้	.000	.591(**)	ปานกลาง
การประเมินมูลค่าหลักประกัน	.000	.448(**)	ปานกลาง
การสอบทานสินเชื่อ	.000	.561(**)	ปานกลาง
การปรับโครงสร้างหนี้	.000	.575(**)	ปานกลาง
ภาพรวม	.000	.639(**)	ค่อนข้างสูง

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.1.6 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 คน พบว่า มีจำนวน 45 คน ที่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ลูกค้ายางราย ส่งเอกสารล่าช้า ทำให้ส่งเรื่องขออนุมัติล่าช้าตามไปด้วย จำนวน 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.0
2. ลูกค้ายางรายขาดการชำระหนี้ เนื่องจากเกิดปัญหาในการประกอบธุรกิจ หรือขาดรายได้เพียงพอสำหรับนำมาชำระหนี้ จำนวน 35 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.7
3. ระบบเครือข่ายของธนาคารบางครั้งล่ม ทำให้การบริการลูกค้ายางราย จำนวน 24 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.7
4. ลูกค้ายางรายมีประวัติการผิดชำระหนี้ ซึ่งมีฐานข้อมูลการผิดชำระหนี้จากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร) ทำให้การอนุมัติสินเชื่อไม่ลุล่วง จำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.0

#### 4.1.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 122 คน พบว่า มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 65 คน ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ควรมีการชี้แจง หรือให้ข้อมูลอย่างรอบด้านแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขอสินเชื่อกับธนาคาร เช่น จัดทำเอกสารแผ่นพับชี้แจงขั้นตอน และเอกสารที่ลูกค้า ควรนำมาประกอบขอสินเชื่อ กับธนาคาร จำนวน 59 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.3

2. ควรมีการกำหนดแนวทางแก้ไขที่ยืดหยุ่นสำหรับลูกค้าที่เกิดปัญหาขาดการชำระหนี้ กับธนาคาร เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย หรือปรับลดจำนวนเงินผ่อนชำระรายได้ให้เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้า เป็นต้น จำนวน 40 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.8

3. ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการผิดชำระเงิน ว่าจะมีผลกระทบอย่างไรบ้าง ต่อการทำธุรกรรมต่างๆ ทางการเงินกับธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าหลีกเลี่ยง แก้ไขปัญหาไม่ให้มีประวัติการชำระเงินที่ผิดพลาด ค่าเช่า จนนำไปสู่การไม่สามารถใช้บริการขอสินเชื่อกับทางธนาคารได้ จำนวน 31 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.4

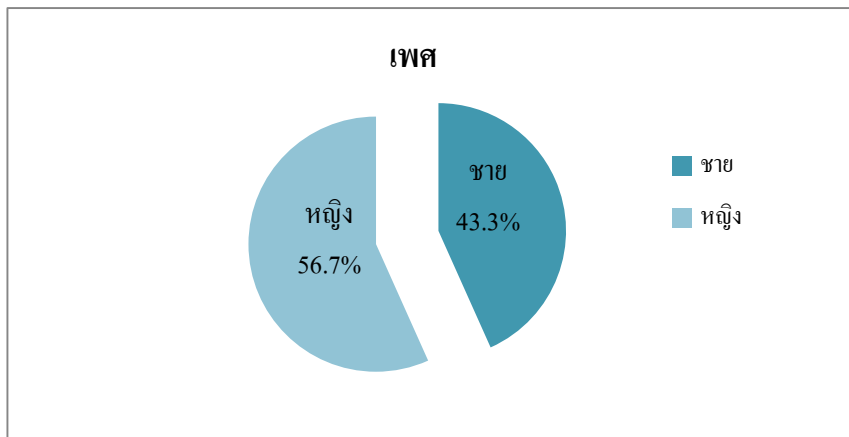
4. ฐานะข้อมูลกลางของธนาคาร ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง กรณีที่เกิดปัญหาควรมีการสำรองข้อมูล หรือแก้ไขทันที เพื่อไม่ให้ระบบการให้บริการติดขัด หรือล่าช้า จำนวน 28 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.0

#### 4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ

##### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

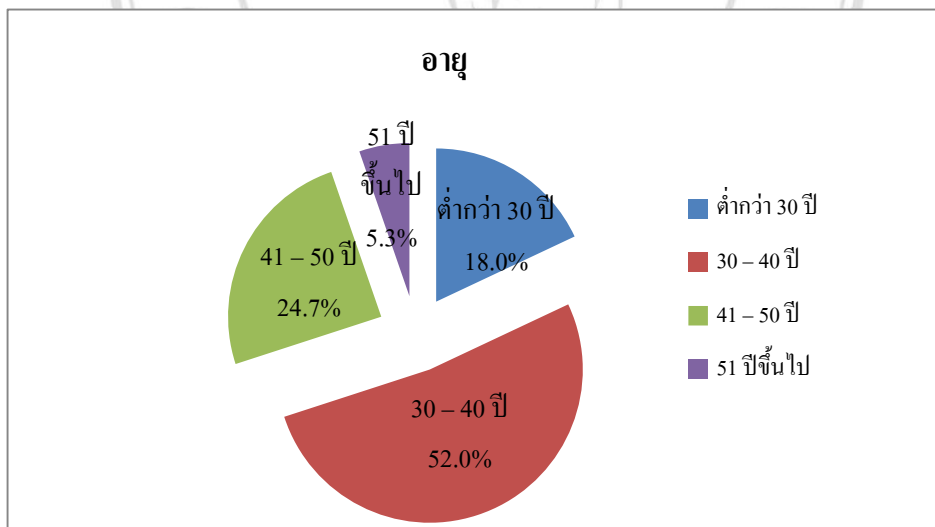
ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 และเพศชาย ร้อยละ 43.3



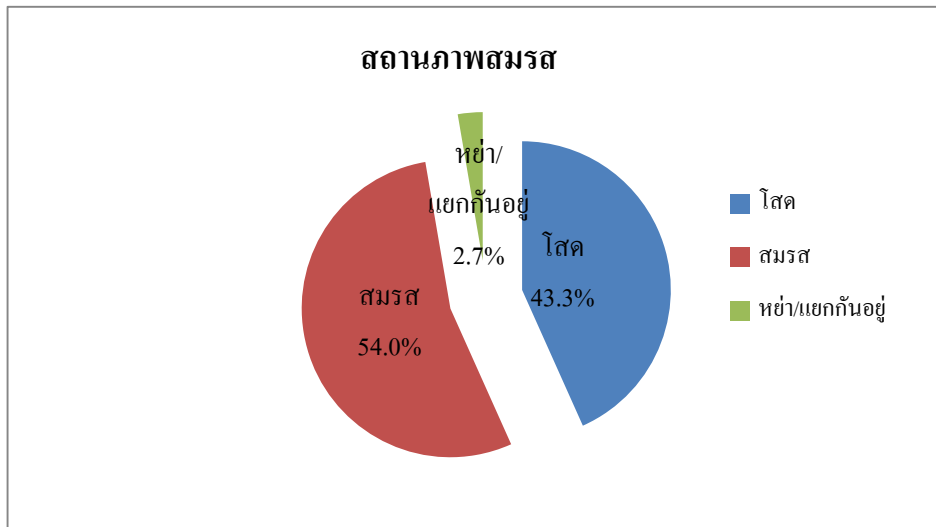
ภาพที่ 4.16 เพศของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

อายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 24.7 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 18.0 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.3 ตามลำดับ



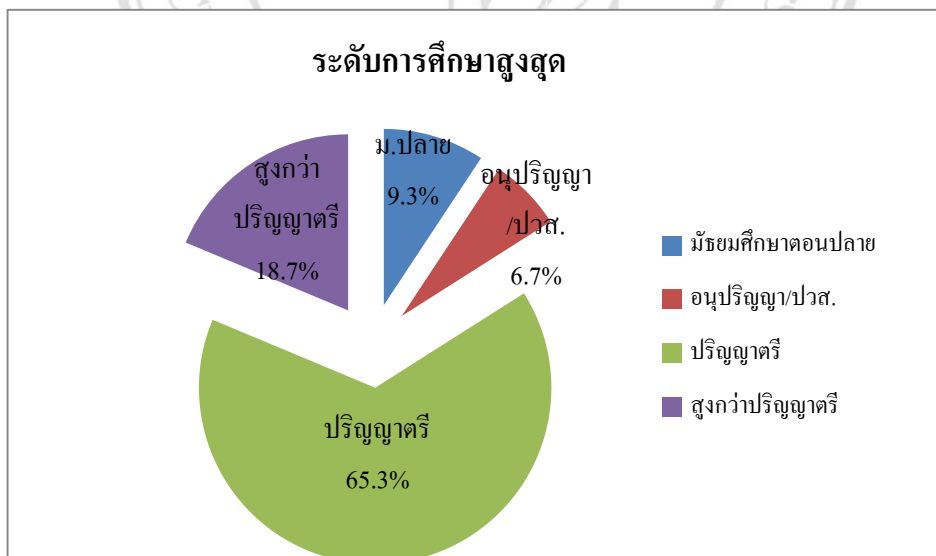
ภาพที่ 4.17 อายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 43.3 และหย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ



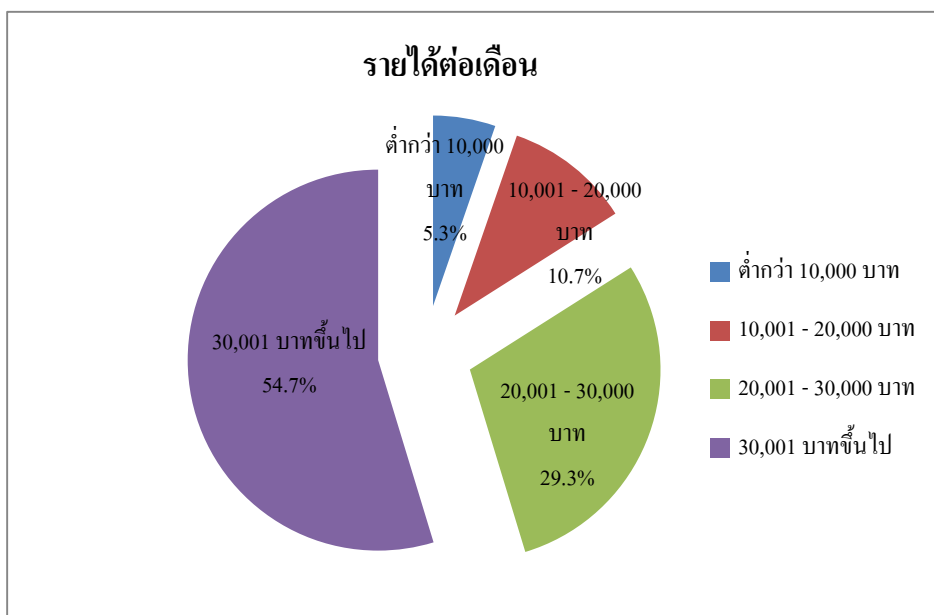
ภาพที่ 4.18 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 9.3 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.19 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 29.3 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 10.7 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 5.3 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.16)



ภาพที่ 4.20 รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (N=150)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	43.3
หญิง	85	56.7
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	27	18.0
30 – 40 ปี	78	52.0
41 – 50 ปี	37	24.7
51 ปีขึ้นไป	8	5.3
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	65	43.3
สมรส	81	54.0
หย่า/แยกกันอยู่	4	2.7

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

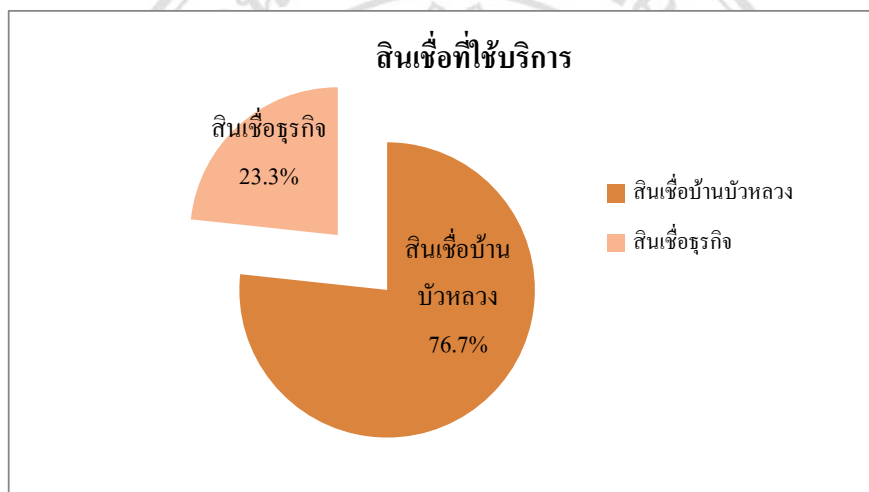
ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (N=150)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	43.3
หญิง	85	56.7
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	27	18.0
30 – 40 ปี	78	52.0
41 – 50 ปี	37	24.7
51 ปีขึ้นไป	8	5.3
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	65	43.3
สมรส	81	54.0
หย่า/แยกกันอยู่	4	2.7
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	14	9.3
อนุปริญญา/ปวส.	10	6.7
ปริญญาตรี	98	65.3
สูงกว่าปริญญาตรี	28	18.7
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	5.3
10,001 - 20,000 บาท	16	10.7
20,001 - 30,000 บาท	44	29.3
30,001 บาทขึ้นไป	82	54.7

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

#### 4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ประกอบด้วย สินเชื่อที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ และจุดประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

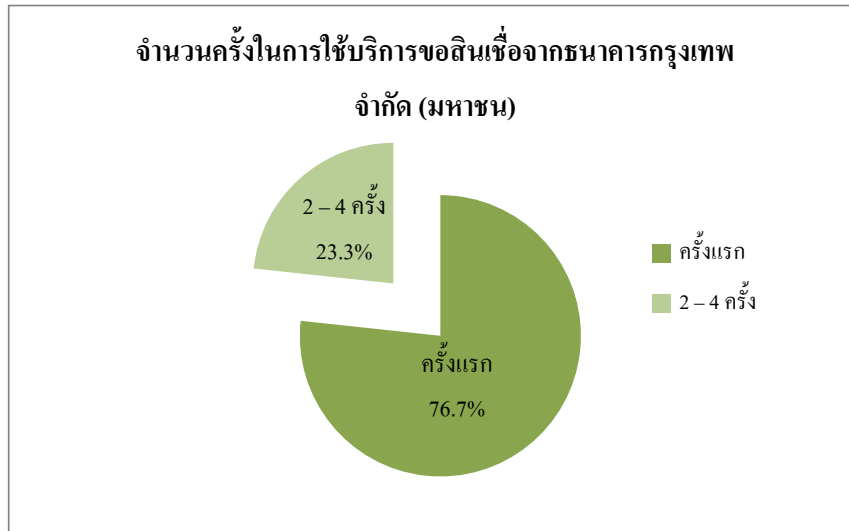
การให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อบ้านบัวหลวง ร้อยละ 76.7 และสินเชื่อธุรกิจ ร้อยละ 23.3



ภาพที่ 4.21 การใช้บริการสินเชื่อ

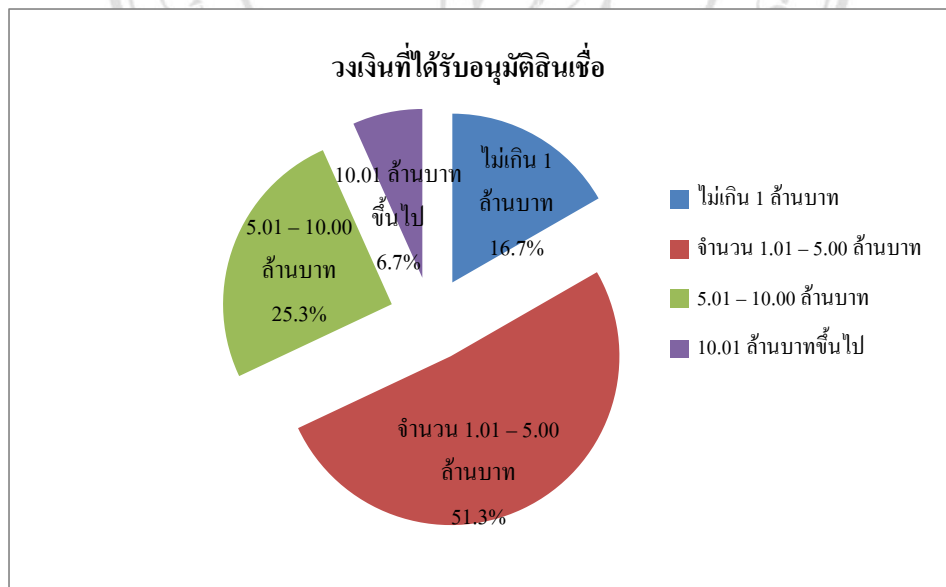
จำนวนครั้งในการใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 76.7 และใช้บริการ 2 – 4 ครั้ง ร้อยละ 23.3





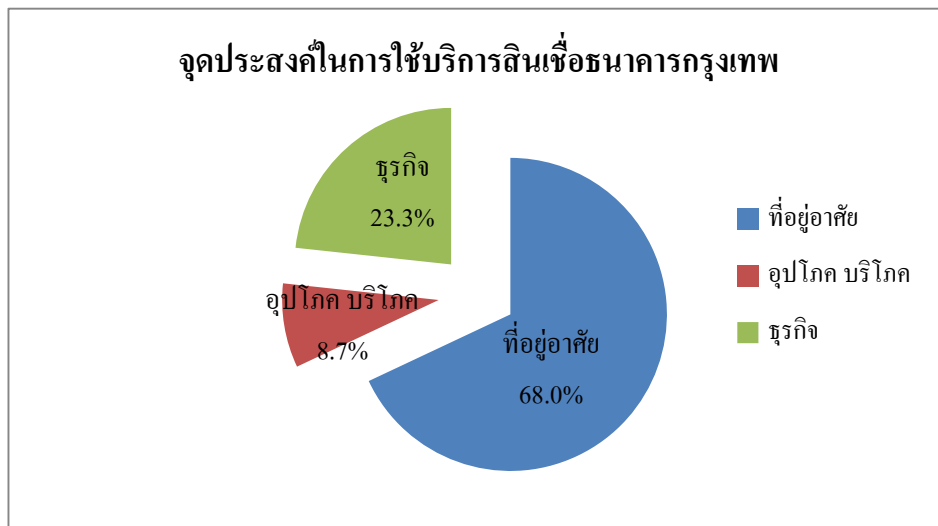
ภาพที่ 4.22 จำนวนครั้งในการใช้บริการขอสินเชื่อ

วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ ได้รับอนุมัติสินเชื่อวงเงินจำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท ร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ จำนวน 5.01 – 10.00 ล้านบาท ร้อยละ 25.3 ไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 16.7 และจำนวน 10.01 ล้านบาทขึ้นไป ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.23 วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

จุดประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อนานาชาติกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อนานาชาติกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ธุรกิจ ร้อยละ 23.3 และอุปโภค บริโภค ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.17)



ภาพที่ 4.24 จุดประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน (N=150)	ร้อยละ
<b>สินเชื่อที่ใช้บริการ</b>		
สินเชื่อบ้านบัวหลวง	115	76.7
สินเชื่อธุรกิจ	35	23.3
<b>จำนวนครั้งในการใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)</b>		
ครั้งแรก	115	76.7
2 – 4 ครั้ง	35	23.3

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน (N=150)	ร้อยละ
<b>วงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ</b>		
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	25	16.7
จำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท	77	51.3
5.01 – 10.00 ล้านบาท	38	25.3
10.01 ล้านบาทขึ้นไป	10	6.7
<b>จุดประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ</b>		
ที่อยู่อาศัย	102	68.0
อุปโภค บริโภค	13	8.7
ธุรกิจ	35	23.3

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

#### 4.2.3 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ดังนี้

##### 1) ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้านักสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้านักสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ กระบวนการขอสินเชื่อมีขั้นตอน ง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) การกำหนดระยะเวลาทำสัญญามีความเหมาะสมและชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) การให้บริการในงานสินเชื่อมีความทันสมัย รวดเร็วในบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93)ระบบการทำงานได้มาตรฐาน

ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติแน่นอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) การให้บริการสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้กู้ยืม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติเป็นไปตามความต้องการที่กู้ยืม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ระบบมีการยืนยันการใช้บริการสินเชื่อถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.18)

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้	28 (18.7)	113 (75.3)	9 (6.0)	-	-	4.13 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม	29 (19.3)	94 (62.7)	27 (18.0)	-	-	4.01 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อมีขั้นตอนเงื่อนไขไม่ยุ่งยากซับซ้อน	6 (4.0)	141 (94.0)	3 (2.0)	-	-	4.02 (มาก)
การกำหนดระยะเวลาทำสัญญามีความเหมาะสมและชัดเจน	10 (6.7)	127 (84.7)	13 (8.7)	-	-	3.98 (มาก)
ระบบการทำงานได้มาตรฐาน ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติแน่นอน	16 (10.7)	110 (73.3)	24 (16.0)	-	-	3.95 (มาก)
การให้บริการในงานสินเชื่อมีความทันสมัย รวดเร็วในบริการ	6 (4.0)	128 (85.3)	16 (10.7)	-	-	3.93 (มาก)

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการสินเชื่อเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	12 (8.0)	115 (76.7)	23 (15.3)	-	-	3.93 (มาก)
มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่อ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความ ต้องการของผู้กู้ยืม	13 (8.7)	106 (70.6)	31 (20.7)	-	-	3.88 (มาก)
ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติวงเงิน สินเชื่อเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด ไว้	16 (10.7)	92 (61.3)	42 (28.0)	-	-	3.83 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติ เป็นไปตามความต้องการที่ผู้กู้ยืม	16 (10.7)	93 (62.0)	41 (27.3)	-	-	3.83 (มาก)
ระบบมีการยืนยันการใช้บริการสินเชื่อ ถูกต้องและแม่นยำ	13 (8.7)	98 (65.3)	35 (23.3)	4 (2.7)	-	3.80 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคม	16 (10.7)	78 (52.0)	56 (37.3)	-	-	3.73 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.92 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อก็คงมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มี 4.08 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับงานสินเชื่อ และแนะนำวิธีการขอสินเชื่อได้อย่างชัดเจนของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) นอกจากนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยหรือคำถามต่างๆ ในงานสินเชื่อได้คล่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ทัศนคติที่ดี เป็นมิตร สุภาพยิ้มแย้มกับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) ทักษะและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และจำนวนพนักงานมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการในงานสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.19)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ให้การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับงานสินเชื่อ และแนะนำวิธีการขอสินเชื่อได้อย่างชัดเจน	43 (28.7)	107 (71.3)	-	-	-	4.29 (มากที่สุด)
ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยหรือคำถามต่างๆ ในงานสินเชื่อได้คล่อง	37 (24.7)	97 (64.6)	16 (10.7)	-	-	4.14 (มาก)
มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	21 (14.0)	121 (80.7)	8 (5.3)	-	-	4.09 (มาก)
มีทัศนคติที่ดี เป็นมิตร สุภาพยิ้มแย้มกับผู้มาใช้บริการ	14 (9.3)	135 (90.0)	1 (0.7)	-	-	4.08 (มาก)
มีทักษะและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ	9 (6.0)	136 (90.7)	5 (3.3)	-	-	4.03 (มาก)
มีความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ	6 (4.0)	139 (92.7)	5 (3.3)	-	-	4.01 (มาก)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ(ต่อ)

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
จำนวนพนักงานมีความเพียงพอและ เหมาะสมต่อการให้บริการในงาน สินเชื่อ	17 (11.3)	105 (70.0)	24 (16.0)	4 (2.7)	-	3.90 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.08</b> (มาก)

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

### 3) ด้านสถานที่

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม เช่น เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มสะอาด ทิว ห้องสุขาสะอาด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการรับบริการให้ผู้มาติดต่อในงานสินเชื่อทราบชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) พื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อสะอาด มีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อไว้อย่างชัดเจน เป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และพื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อ กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ (ดังตาราง 4.20)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม เช่น เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มสะอาด ทิว ห้องสุขา สะอาด เป็นต้น	30 (20.0)	116 (77.3)	4 (2.7)	-	-	4.17 (มาก)
มีป้ายแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการรับบริการให้ผู้มาติดต่อในงานสินเชื่อทราบชัดเจน	30 (20.0)	108 (72.0)	12 (8.0)	-	-	4.12 (มาก)
พื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อสะอาด มีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย	35 (23.3)	87 (58.0)	28 (18.7)	-	-	4.05 (มาก)
มีการจัดแบ่งพื้นที่ขอรับบริการในงานสินเชื่อไว้อย่างชัดเจน เป็นสัดส่วน	39 (26.0)	71 (47.3)	40 (26.7)	-	-	3.99 (มาก)
พื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อกว้างขวาง	31 (20.7)	69 (46.0)	50 (33.3)	-	-	3.87 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.04 (มาก)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

#### 4) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยทุกด้านกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.01 และ 3.92 ตามลำดับ (ดังตาราง 4.21)



ตารางที่ 4.21 ภาพรวมของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านการกระบวนการให้บริการ	3.92	มาก	3
2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ	4.08	มาก	1
3) ด้านสถานที่	4.04	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

#### 4.2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วิเคราะห์ด้วยค่า Independent Samples Test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ Independent Samples Test พบว่า ค่า  $t$  เท่ากับ  $-5.69$  และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ  $.570$  ซึ่งมีความมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้  $0.05$  แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.05$

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดย ค่า  $t$  เท่ากับ  $-2.057$  และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ  $.041$  ขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่า  $t$  เท่ากับ  $1.000$  และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ  $.319$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลูกค้าสินเชื่อ ค่า  $t$  เท่ากับ  $.871$  และค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ  $.385$  มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.05$  (ดังตาราง 4.22)

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ในงานสินเชื่อ	ประเภท ของสินเชื่อ	จำนวนลูกค้า ที่ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจ	t	Sig.
ด้านกระบวนการให้บริการ	บัวหลวง	115	3.93	1.000	.319
	ธุรกิจ	35	3.88		
ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ให้บริการ	บัวหลวง	115	4.09	.871	.385
	ธุรกิจ	35	4.04		
ด้านสถานที่	บัวหลวง	115	4.00	-2.057	.041*
	ธุรกิจ	35	4.19		
ภาพรวมของประสิทธิภาพ การให้บริการ	บัวหลวง	115	4.00	-.569	.570
	ธุรกิจ	35	4.04		

ที่มา: จากการสำรวจ และคำนวณ

หมายเหตุ: \* หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2.5 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน พบว่ามีจำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.7 ประสบปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ ในประเด็นดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนการดำเนินการขออนุมัติล่าช้า ไม่ทันกับความต้องการ จำนวน 50 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3
- ใช้เอกสารประกอบการขอสินเชื่อจำนวนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน จำนวน 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.0
- อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารแห่งอื่น จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7
- หลักประกันมีมูลค่ามากกว่าจำนวนเงินที่ขอกู้ และเมื่อขอกู้เพิ่มก็มีการดำเนินการที่ยุ่งยาก และไม่ยอมอนุมัติเงินกู้ให้ จำนวน 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.0
- ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่ตรงตามที่ร้องขอหรือที่ทำเรื่องขออนุมัติไปกับธนาคาร จำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.7

#### 4.2.6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน พบว่า มีจำนวน 75 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรลดขั้นตอนการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อให้สั้นลง จำนวน 62 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.3
2. ควรลดจำนวนเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อลงให้เหมาะสม จำนวน 50 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3
3. ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ หรือมีกิจกรรมส่วนลดดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าชั้นดี ที่ชำระเงินกู้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ จำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.7
4. ควรจัดโปรโมชั่นเงินสินเชื่อที่หลากหลาย จำนวน 29 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.3
5. ควรพิจารณาปรับเพิ่ม หรือลดเงินที่อนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 20 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมจากเจ้าหน้าที่ในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 122 คน และลูกค้าที่ใช้บริการในงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA (F-test) ค่า Independent Samples Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผล การศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพ จบการศึกษาใน ระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาอื่นๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เศรษฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ เป็นต้น

ข้อมูลด้านการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา ไม่เกิน 3 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด ได้รับการอบรม เกี่ยวกับงานสินเชื่อ จำนวน 1 – 2 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ได้ทำเรื่องขออนุมัติวงเงินให้กับลูกค้า จำนวน

1.01 – 5.00 ล้านบาท เป็นประเภทสินเชื่อธุรกิจ ใช้ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ 1 – 2 สัปดาห์ นอกจากนี้จากการให้บริการในงานสินเชื่อ พบว่า ร้อยละ ในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 25 เห็นว่าช่องทางที่สามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การออกเยี่ยมลูกค้าด้วยตนเอง ในด้านร้อยละลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด พบว่า อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ในด้านร้อยละลูกค้าสินเชื่อที่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อที่พบมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลของลูกค้า

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อในระดับมาก โดยลำดับแรกได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการในด้านการสอบทานสินเชื่อ โดยการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาของผู้กู้ยืมอย่างละเอียด มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมเรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้การวิเคราะห์ส่วนของทุน เป็นต้น การดำเนินการในด้านต่อมาคือ มีการดำเนินการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยลำดับแรกคณะกรรมการที่พิจารณาสินเชื่อมีความเข้าใจกระบวนการทำงานด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี ในระดับสาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน เป็นต้น ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ มีการดำเนินการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ มีการกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้ บันทึกข้อมูลลูกหนี้ การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้ เป็นต้น ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีการดำเนินการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏ มีการพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม ติดตามการใช้จ่ายเงินสินเชื่อเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ขอสินเชื่อ เป็นต้น ด้านนโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) พบว่า ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจน ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร และได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ลำดับสุดท้ายคือ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน มีการดำเนินการให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน และการประเมินมูลค่าหลักประกันมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ ถือเป็นด้านแรกที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการสามารถ

ประสานงานและร่วม ทำงานเป็นทีมในงานให้บริการสินเชื่อได้ สามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง และมุ่งให้บริการแก่ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่ออย่างเหมาะสม เป็นต้น สำหรับในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีกระบวนการให้บริการในระดับดี โดยมีการให้บริการในงานสินเชื่อมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือเปิดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างสะดวก ระเบียบ คำสั่งธนาคารการปฏิบัติงาน/การให้บริการสินเชื่อในระดับสาขาเป็นไปตามนโยบาย การให้บริการในงานสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ เป็นต้น

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความถี่ในการได้รับการฝึกอบรมในงานสินเชื่อ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ไม่ต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพและความถี่ในการ ได้รับการพัฒนาในงานสินเชื่อในแต่ละระดับนั้น ต่างก็สามารถปฏิบัติงานให้บริการได้เป็นอย่างดีเทียบเท่ากัน หรือกล่าวคือ สามารถให้บริการในงานสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่ออยู่ในระดับมากเท่ากัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ พบว่า จากผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ และการปรับโครงสร้างหนี้กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ โดยรวมนั้น การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ( $r=.639$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์แต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงกล่าว การที่พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสินเชื่อของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งในด้านนโยบาย อสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ และการปรับโครงสร้างหนี้ให้มีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติหรือให้บริการในงานสินเชื่อได้อย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนเปิด

โอกาสให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง การกำหนดแนวทางการพัฒนาในงานสินเชื่อ อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้การให้บริการในงานสินเชื่อเกิดประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อที่พบมากที่สุด คือ ลูกค้าบางราย ส่งเอกสารล่าช้า ทำให้ส่งเรื่องขออนุมัติล่าช้าตามไปด้วย รองลงมาคือ ลูกค้าบางรายขาดการชำระหนี้ เนื่องจากเกิดปัญหาในการประกอบธุรกิจ หรือขาดรายได้เพียงพอสำหรับนำมาชำระหนี้ และระบบเครือข่ายของธนาคารบางครั้งล่ม ทำให้การบริการลูกค้าล่าช้า เป็นต้น

แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ มากที่สุดคือ ควรมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลอย่างรอบด้านแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขอสินเชื่อกับธนาคาร เช่น จัดทำเอกสารแผ่นพับชี้แจงขั้นตอน และเอกสารที่ลูกค้า ควรนำมาประกอบขอสินเชื่อกับธนาคาร ควรมีการกำหนดแนวทางแก้ไขที่ยืดหยุ่นสำหรับลูกค้าที่เกิดปัญหาขาดการชำระหนี้ กับธนาคาร เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย หรือปรับลดจำนวนเงินผ่อนชำระรายได้ให้เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้า เป็นต้น และควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการผิดชำระเงิน ว่าจะมีผลกระทบอย่างไรบ้าง ต่อการทำธุรกรรมต่างๆ ทางการเงินกับธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าหลีกเลี่ยง แก้ไขปัญหาไม่ให้มีประวัติการชำระเงินที่ผิดพลาด ล่าช้า จนนำไปสู่การไม่สามารถใช้บริการขอสินเชื่อกับทางธนาคารได้ ฐานะข้อมูลกลางของธนาคาร ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง กรณีที่เกิดปัญหาควรมีการสำรองข้อมูลหรือแก้ไขทันที เพื่อไม่ให้ระบบการให้บริการติดขัดหรือล่าช้า

#### 5.1.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อประเภท สินเชื่อบ้านบัว

หลวง เป็นใช้บริการเป็นครั้งแรก ได้รับอนุมัติสินเชื่อเงินจำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท มีจุดประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก โดยลำดับแรกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยลำดับแรกเห็นเจ้าหน้าที่สินเชื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อกับงานสินเชื่อ และแนะนำวิธีการขอสินเชื่อได้อย่างชัดเจน ได้ดีมาก อีกทั้งเห็นว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยหรือคำถามต่างๆ ในงานสินเชื่อได้คล่อง และความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอย่างมาก เป็นต้น ลำดับต่อมาคือ ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยลำดับแรกเห็นว่า ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม เช่น เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มสะอาด ทีวี ห้องสุขาสะอาด เป็นต้น มีป้ายแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการรับบริการให้ผู้มาติดต่อในงานสินเชื่อทราบชัดเจน และพื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อสะอาด มีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเห็นว่า ธนาคารกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้ มีกระบวนการขอสินเชื่อมีขั้นตอน เงื่อนไขไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม

การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าสินเชื่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ พบว่า ลูกค้าที่ให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสินเชื่อบัวหลวงและสินเชื่อธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลูกค้าสินเชื่อ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่ให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการขออนุมัติล่าช้า ไม่ทันกับความต้องการ ใช้เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ



จำนวนมาก ยุ่งยาก และซับซ้อน อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารแห่งอื่น หลักประกันมีมูลค่ามากกว่าจำนวนเงินที่ขอกู้ และเมื่อขอกู้เพิ่มก็มีการดำเนินการที่ยุ่งยากและไม่ค่อยอนุมัติเงินกู้ให้ตลอดจนได้รับวงเงินสินเชื่อไม่ตรงตามที่ร้องขอหรือที่ทำเรื่องขออนุมัติไปกับธนาคาร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นควรว่า ควรลดขั้นตอนการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อให้สั้นลง ลดจำนวนเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อลงให้เหมาะสม ปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ หรือมีกิจกรรมส่วนลดดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าชั้นดี ที่ชำระเงินกู้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ ควรจัดโปรโมชั่นเงินสินเชื่อที่หลากหลาย และควรพิจารณาปรับเพิ่ม หรือลดเงินที่อนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ควรมีพัฒนา และปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์การให้บริการสินเชื่ออย่างเหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถนำมาปฏิบัติ หรือให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทั่วถึง สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้
2. ควรเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางบริหารความเสี่ยง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในงานสินเชื่ออย่างทั่วถึง เหมาะสม และต่อเนื่อง
3. ควรมีการพิจารณาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง
4. ควรมีการกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในงานสินเชื่อที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเพื่อช่องทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อ
5. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการในงานสินเชื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทันต่อเหตุการณ์
6. ควรมีการปรับลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และจำนวนเอกสารที่นำมาประกอบการขอสินเชื่อลง เพื่อให้งานบริการสินเชื่อมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การนำเอกสารมาประกอบเพื่อขอใช้บริการแก่ลูกค้าให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจผิดในการใช้บริการในงานสินเชื่อกับธนาคาร

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญในการศึกษา เรียนรู้ แนวนโยบาย แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในงานสินเชื่อ การให้บริการในงานสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาทักษะ ความชำนาญการในการให้บริการในงานสินเชื่อ ได้อย่างเหมาะสม

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะในประเด็นการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ในระดับกว้างขึ้น ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมีการขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดเชียงใหม่ หรือจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดลำพูน ลำปาง เชียงราย เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กับเขตพื้นที่อื่นๆ เช่น เขตอำเภอเมืองกับเขตอำเภอรอบนอก เนื่องจากลักษณะพื้นที่การให้บริการที่ต่างกัน เช่น เขตเมืองกับเขตอำเภอรอบนอก มีจำนวนลูกค้าที่ต่างกัน ประกอบกับลักษณะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างกัน อาทิ เขตเมืองลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อบัวหลวงกับสินเชื่อบ้าน ขณะที่ลูกค้าในเขตชานเมือง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นต้น ซึ่งความแตกต่างในลักษณะนี้ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันได้

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สังขมณี. (2550). การเงินและธนาคาร. กรุงเทพฯ: เรื่องแสงการพิมพ์.
- กฤษฎา แสงวดี. (2548). การบริหารความเสี่ยง : มิติหนึ่งในการประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- กระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2550). ความเสี่ยง: มาตรการด้านระบบการเงิน. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2558). “ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสถาบันการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://chirapon.wordpress.com/2014/07/12>. เข้าถึงเมื่อ (10 มีนาคม 2558)
- เจนเนตร มณีนาถ. (2548). การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร. กรุงเทพฯ : ชัม ชิสเท็ม.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2548). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พอดิ.
- ดารณี พุทธรวิบูลย์. (2558). การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2548). การบริหารจัดการที่ตีเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2556). รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (2556) รายงานเศรษฐกิจรายเดือน. กรุงเทพฯ: ประชุมการพิมพ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). คู่มือการตรวจสอบความเสี่ยงสถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: ประชุมการพิมพ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). การกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ประชุมการพิมพ์.
- นิลรัตน์ เฟื่องนคร (2556). “ การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารพาณิชย์ กับสหกรณ์ออมทรัพย์”. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปราชญา กล้าผจญ. (2551). 108 คัมภีร์บริหารสะพานสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : ปราชญาพับลิชชิง.

- ปิยะมาศ ม่วงเปลียน . (2556). “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคาร  
ออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิฑูรย์ สมโต. (2551). “การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัด  
เชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ ทรัพย์สิน. (2555). “การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และ  
ร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.  
สราวุธ สุริยวงศ์. (2549). “การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของพนักงานสินเชื่อธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2544). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุนี ศักรนนท์. (2554). การบริหารสินเชื่อ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2548). เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดีไซร์ จำกัด.
- Wilson, J. (1992). **Risk reviews and using risk management strategy.** Oxford: Butterwort  
Heinemann.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การให้ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และผลการวิจัยจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น มิได้ระบุตัวบุคคล และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี

ผู้วิจัย

นางสาวเสาวลักษณ์ แผลพาลา

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา  
วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งในงานสินเชื่อ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุในปัจจุบันของท่าน

1.  ต่ำกว่า 30 ปี

2.  30 – 40 ปี

3.  41 – 50 ปี

4.  51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1.  โสด

2.  สมรส

3.  หย่า/แยกกันอยู่

4.  หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.  ปริญญาตรี

3.  ปริญญาโท

4.  สูงกว่าปริญญาโท

5. วุฒิการศึกษา/สาขาวิชาที่ท่านจบมา

1.  บริหาร

2.  การตลาด

3.  บัญชี

4.  การเงินการธนาคาร

5.  การจัดการ

6.  อื่นๆ (ระบุ).....

6. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.  ไม่เกิน 3 ปี

2.  4 – 6 ปี

3.  7 – 9 ปี

4.  มากกว่า 9 ปี

7. ตำแหน่งในงานสินเชื่อ ที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

1.  เจ้าหน้าที่อำนวยการ

2.  เจ้าหน้าที่การตลาด

3.  อื่นๆ (ระบุ).....

8. ความถี่ในการได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสินเชื่อ เพื่อพัฒนาทักษะในงานสินเชื่อ
1.  1 – 2 ครั้งต่อปี
  2.  3 – 5 ครั้งต่อปี
  3.  มากกว่า 5 ครั้งต่อปี
9. วงเงินที่ท่านทำเรื่องอนุมัติให้กับลูกค้าบ่อยที่สุด
1.  ไม่เกิน 1 ล้านบาท
  2.  จำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท
  3.  5.01 – 10.00 ล้านบาท
  4.  10.01 ล้านบาทขึ้นไป
10. ประเภทสินเชื่อที่ท่านรับคำขอสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1.  สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
  2.  สินเชื่อเพื่ออุปโภค บริโภค
  3.  สินเชื่อธุรกิจ
11. ระยะเวลาในการทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อ
1.  น้อยกว่า 1 สัปดาห์
  2.  1-2 สัปดาห์
  3.  3-4 สัปดาห์
  4.  มากกว่า 4 สัปดาห์
12. ท่านคิดว่าร้อยละในการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าเทียบกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติเป็นเท่าไร
1.  ต่ำกว่าร้อยละ 25
  2.  ร้อยละ 25-50
  3.  มากกว่าร้อยละ 50
13. ท่านคิดว่าช่องทางไหนที่ท่านสามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
1.  โบรชัวร์ประชาสัมพันธ์
  2.  การออกเยี่ยมลูกค้าด้วยตัวเอง
  3.  สื่อทางโทรทัศน์
  4.  อื่นๆ.....(โปรดระบุ )
14. ร้อยละเท่าใดที่ลูกค้าปิดบัญชีสินเชื่อก่อนครบกำหนด
1.  ต่ำกว่าร้อยละ 25
  2.  ร้อยละ 25-50
  3.  มากกว่าร้อยละ 50
15. ลูกค้าสินเชื่อที่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเท่าใดของวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติทั้งหมด
1.  ต่ำกว่าร้อยละ 25
  2.  ร้อยละ 25-50
  3.  มากกว่าร้อยละ 50
16. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านสินเชื่อมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1.  การให้ข้อมูลของลูกค้า
  2.  ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ
  3.  รายได้ของลูกค้า
  4.  วงเงินที่ขอกู้/วงเงินที่อนุมัติ
  5.  ความล่าช้าของธนาคาร/ลูกค้า
  6.  โปรแกรมชั้นธนาคารคู่แข่ง  
(อาทิ ดอกเบี้ยเงินกู้)
  7.  อื่นๆ (โปรดระบุ).....



ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบาย ด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน) การวิเคราะห์สินเชื่อด้านการจัด  
ชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามกรุณาพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับระบบการบริหารความเสี่ยง  
ด้านสินเชื่อของธนาคารในปัจจุบันมากที่สุด

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับการดำเนินการ/การปฏิบัติ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1) ด้านนโยบายด้านอสังหาริมทรัพย์ (หลักประกัน)					
1.1 ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์ หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้าน สินเชื่อที่ชัดเจน ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร					
1.2 หน่วยงานของท่านมีการระบุนโยบายการบริหารความเสี่ยง ด้านสินเชื่อ ให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งของ องค์กร					
1.3 ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุ และประเมิน สถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
1.4 การจัดให้มีคณะกรรมการในการบริหารความเสี่ยง ประจำธนาคารแต่ละสาขา					
1.5 การประชุมชี้แจงให้ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจน พนักงานในระดับปฏิบัติการ ได้รับทราบถึงแนวนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ					
1.6 การเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการทุก ระดับ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร ความเสี่ยง และร่วมกันระบุความเสี่ยงในงานสินเชื่อ					
1.7 มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อ โดยรวมของธนาคาร เพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทัน ต่อเหตุการณ์					

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับการดำเนินการ/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2) ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ</b>					
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา วิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้					
2.2 การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ					
2.3 การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ					
2.4 สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน					
2.5 คณะกรรมการที่พิจารณาสินเชื่อมีความเข้าใจกระบวนการทำงานด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี					
2.6 มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ					
<b>3) ด้านการจัดชั้นลูกหนี้</b>					
3.1 การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อรับชำระหนี้ บันทึกข้อมูลลูกหนี้					
3.2 การกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ					
3.3 การกำหนดให้มีบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม					
3.4 การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้					
3.5 การวิเคราะห์อายุหนี้ การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ					
3.6 การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ					
<b>4) ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน</b>					
4.1 การตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ					
4.2 การตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกันหรือการค้ำประกัน					

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับการดำเนินการ/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 การให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อ					
4.4 การตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นที่ผู้กู้ยืมไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร					
4.5 การประเมินมูลค่าหลักประกันมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคม					
<b>5) ด้านการสอบทานสินเชื่อ</b>					
5.1 การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในค้ำรายได้					
5.2 การตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาของผู้กู้ยืม					
5.3 การตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก					
5.4 การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมเรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต					
5.5 การตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้การวิเคราะห์ส่วนของทุน					
5.6 การตรวจสอบคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้กู้ยืม เช่น ฐานะของครอบครัว การศึกษา ฐานะทางสังคม ความสามารถพิเศษ เป็นต้น					
6.2 การพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม					
6.3 การพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏ					
6.4 การติดตาม การใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ขอสินเชื่อ					
6.5 การจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของท่านในปัจจุบันมากที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับการดำเนินการ/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.1 การจัดแบ่งโครงสร้างงานด้านสินเชื่อในระดับสาขา มีความเหมาะสม และคล่องตัว					
1.2 การปฏิบัติงาน/การให้บริการสินเชื่อในระดับสาขา เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งธนาคาร					
1.3 การให้บริการในงานสินเชื่อมีความทันสมัย รวดเร็ว ในบริการ เช่น ลูกค้าได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ยืมในช่วงเวลาที่กำหนด					
1.4 การให้บริการในงานสินเชื่อถูกต้องและแม่นยำ เช่น ลูกค้าได้รับวงเงินกู้ยืมตามที่ต้องการ					
1.5 การให้บริการในงานสินเชื่อมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.6 การให้บริการในงานสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้					
1.7 การให้บริการในงานสินเชื่อมีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือเปิดให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้อย่างสะดวก					
1.8 มีการพัฒนาระบบเครือข่ายการให้บริการในงานสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์					
1.9 การให้บริการในงานสินเชื่อสร้างความพึงพอใจในบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า					
2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ					

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับการดำเนินการ/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ท่านมีความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.2 ท่านมีทักษะและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.3 ท่านรับรู้และเข้าใจในความเสี่ยงในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.4 ท่านสามารถรับมือกับความเสี่ยงในงานให้บริการสินเชื่อได้					
2.5 ท่านสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในงานให้บริการสินเชื่อได้					
2.6 ท่านได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.7 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเองและมุ่งให้บริการแก่ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อได้อย่างเต็มที่					
2.8 ท่านสามารถประสานงานและร่วมทำงานเป็นทีมในงานให้บริการสินเชื่อได้					
2.9 ท่านสามารถแก้ไขจุดบกพร่อง หรือปัญหาในการให้บริการสินเชื่อได้ทันต่อเหตุการณ์					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากที่ท่านได้ปฏิบัติงานในด้านสินเชื่อ ในปัจจุบัน ท่านประสบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการให้บริการสินเชื่ออย่างไรบ้าง

.....

.....

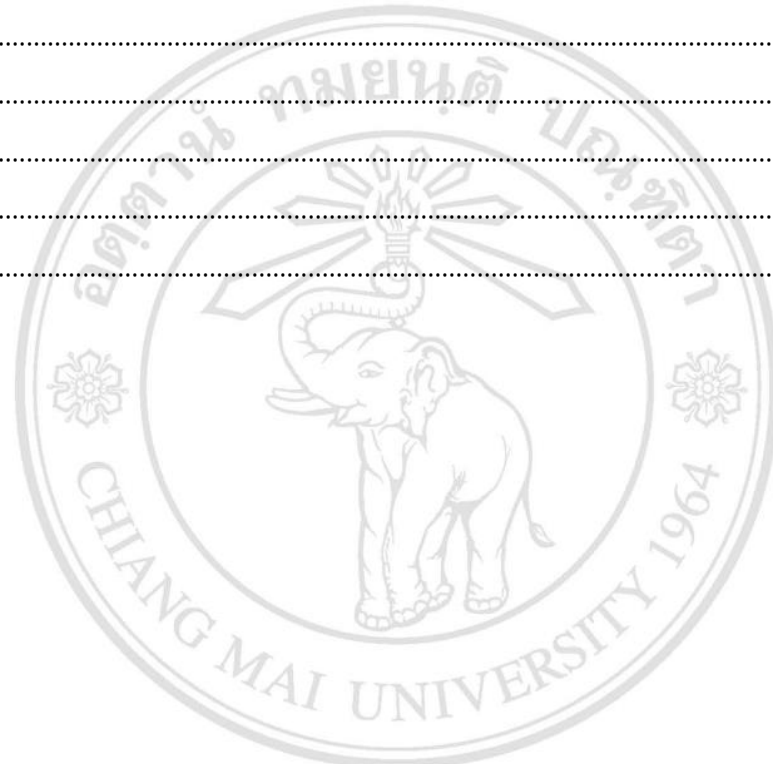
.....

.....

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงใน  
ด้านสินเชื่อ และการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของ  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านคิดว่า ควรแนวทางในบ้าง ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง ด้าน  
สินเชื่อ หรือการให้บริการในงานสินเชื่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของ  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านใด อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามสำหรับลูกค้าสินเชื่อ

วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อ ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การให้ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และผลการวิจัยจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น มิได้ระบุตัวบุคคล และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี

ผู้วิจัย

นางสาวเสาวลักษณ์ แผลพลา

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุในปัจจุบันของท่าน

1.  ต่ำกว่า 30 ปี

2.  30 – 40 ปี

3.  41 – 50 ปี

4.  51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1.  โสด

2.  สมรส

3.  หย่า/แยกกันอยู่

4.  หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1.  ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2.  มัธยมศึกษาตอนปลาย

3.  อนุปริญญา/ปวส.

4.  ปริญญาตรี

5.  สูงกว่าปริญญาตรี

6.  อื่นๆ .....

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1.  ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.  10,001 - 20,000 บาท

3.  20,001 - 30,000 บาท

4.  30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. สินเชื่อที่ใช้บริการ

1.  สินเชื่อบ้านบัวหลวง

2.  สินเชื่อธุรกิจ

2. ท่านเคยใช้สินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพมาแล้วจำนวนกี่ครั้ง

1.  ครั้งแรก

2.  2 – 4 ครั้ง

3.  5 – 7 ครั้ง

4.  8 ครั้งขึ้นไป



3. เงินที่ท่านได้รับอนุมัติสินเชื่อ

1.  ไม่เกิน 1 ล้านบาท  
 2.  จำนวน 1.01 – 5.00 ล้านบาท  
 3.  5.01 – 10.00 ล้านบาท  
 4.  10.01 ล้านบาทขึ้นไป

4. จุดประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ

1.  ที่อยู่อาศัย  
 2.  อุปโภค บริโภค  
 3.  ธุรกิจ  
 4.  อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาพิจารณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการในงานสินเชื่อที่ท่านได้รับจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.1 กระบวนการขอสินเชื่อมีขั้นตอน เร็วใจไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการในงานสินเชื่อมีความทันสมัย รวดเร็วใน บริการ					
1.3 ระบบมีการยืนยันการให้บริการสินเชื่อถูกต้องและ แม่นยำ					
1.4 การกำหนดระยะเวลาทำสัญญามีความเหมาะสมและ ชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อเป็นไป ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้					
1.6 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม					
1.7 การให้บริการสินเชื่อเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่ กำหนดไว้					
1.8 ระบบการทำงานได้มาตรฐาน ทราบระยะเวลาที่ใช้ใน การพิจารณาอนุมัติแน่นอน					

ประสิทธิผลการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.9 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติเป็นไปตามความต้องการที่ผู้ขืม					
1.10 มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขืม					
1.11 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม					
1.12 การกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้					
<b>2) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้ให้บริการ</b>					
2.1 มีความรู้ความสามารถในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.2 มีทักษะและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ					
2.3 จำนวนพนักงานมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการในงานสินเชื่อ					
2.4 มีธรรมาศยที่ดี เป็นมิตร สุภาพยิ้มแย้มกับผู้มาใช้บริการ					
2.5 มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ					
2.6 ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยหรือคำถามต่างๆ ในงานสินเชื่อ ได้คล่อง					
2.7 ให้การอำนวยความสะดวกในการติดต่องานสินเชื่อ และแนะนำวิธีการขอสินเชื่อได้อย่างชัดเจน					
<b>3) ด้านสถานที่</b>					
3.1 มีการจัดแบ่งพื้นที่ขอรับบริการในงานสินเชื่อไว้อย่างชัดเจน เป็นสัดส่วน					
3.2 พื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อ กว้างขวาง					
3.3 พื้นที่ให้บริการในงานสินเชื่อสะอาด มีการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
3.4 มีป้ายแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการรับบริการให้ผู้มาติดต่อในงานสินเชื่อทราบชัดเจน					

ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม เช่น แก้วน้ำ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มสะอาด ทีวี ห้องสุขาสะอาด เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านประสบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านใด อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

น.ส. เสาวลักษณ์ แผลวผาลา

วัน เดือน ปีเกิด

22 พฤศจิกายน 2528

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์  
สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย  
โรงเรียนเชิงคำวิทยาคม จังหวัดพะเยา

ประสบการณ์

พ.ศ. 2553 -ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่  
พ.ศ. 2551-2553 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการงานทั่วไป  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ight © by Chiang Mai University  
rights reserved