



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญและเป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นเศรษฐกิจและช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องจากธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง และเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่รัฐบาลใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นเศรษฐกิจให้มีการเติบโต ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 โดยในขั้นแรกมีฐานะเป็นคลังออมสิน สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และได้เปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารออมสิน เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ธนาคารออมสินดำเนินธุรกรรมตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2498 คือ การรับฝากเงินออมสิน การทำการรับจ่ายและโอนเงิน การซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย การลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ตามที่รัฐมนตรีอนุญาต การออมสินอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกากำหนด และกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสินตามที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์และการบริหารจัดการใหม่ ภารกิจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมาส่งผลให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของธนาคารออมสินได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาบริการให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์อื่น โดยธนาคารออมสินมีภารกิจหลัก 5 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 เป็นธนาคารเพื่อการออม ประการที่ 2 เป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ประการที่ 3 เป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ ประการที่ 4 เป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป และประการที่ 5 เป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ

สืบเนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายเร่งด่วนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 ได้มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ ซึ่งทำให้ประชาชนมีโอกาสในการสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง จากภารกิจประการที่ 3 เป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้ธนาคารออมสินซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ จัดให้มีบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยแต่ยังขาดโอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ธนาคารออมสินจึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้ ชื่อ “โครงการธนาคารประชาชน” พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชนให้สอดคล้องกับแนวทางตามนโยบายรัฐบาล โดยได้เปิดให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2544 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก เพื่อพัฒนาอาชีพให้สมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ และเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่ เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่อง

ธนาคารออมสินภาค 14 ให้บริการครอบคลุมทั้ง 5 จังหวัด คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสระบุรี และจังหวัดปทุมธานี จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า การให้สินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 สาขา มีการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') จำนวนหนี้ค้างเกิน 3 เดือน เพิ่มขึ้น แสดงดังตาราง 1 รายงานการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') หนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนสำหรับสินเชื่อธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 – กันยายน พ.ศ. 2553

ตาราง 1 รายงานการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') สำหรับสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เดือน	จำนวนราย	การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') (มูลค่าหนี้ค้างเกิน 3 เดือน)
มกราคม พ.ศ. 2553	1,225	20,298,044.62
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553	1,240	20,310,127.78
มีนาคม พ.ศ. 2553	1,253	20,453,185.19
เมษายน พ.ศ. 2553	1,291	21,030,830.69
พฤษภาคม พ.ศ. 2553	1,314	21,494,165.59
มิถุนายน พ.ศ. 2553	1,312	21,335,886.31
กรกฎาคม พ.ศ. 2553	1,354	22,226,526.93



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>3</sup>

ตาราง 1 (ต่อ)

เดือน	จำนวนราย	การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') (มูลค่าหนี้ค้างเกิน 3 เดือน)
สิงหาคม พ.ศ. 2553	1,361	22,697,368.82
กันยายน พ.ศ. 2553	1,377	22,226,764.33

ที่มา : ธนาคารออมสิน. 2553 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่าจำนวนหนี้ค้างชำระซึ่งเป็นการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 มีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยเกิดภาวะเศรษฐกิจซบถตัวและมีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความเสี่ยงที่เป็น การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ของสินเชื่อธนาคารประชาชนเพิ่มมากขึ้น จากการที่เกิด การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') มีผลกระทบกับธนาคารออมสิน ดังนี้

1. ทำให้ธนาคารออมสินต้องกันเงินเพื่อสำรองหนี้สูญ ร้อยละ 100 ของมูลหนี้
2. ทำให้ธนาคารออมสินไม่สามารถนำเงินรายได้ เงินฝาก ไปหารายได้เพื่อเพิ่มผลกำไร ให้ธนาคารฯ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้ธนาคารมีผลกำไรลดลง และเสียโอกาสในการลงทุนเพื่อนำมาซึ่ง ผลตอบแทนที่สูงขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสินและมีหน้าที่ในการกำกับดูแล และ ดำเนินการให้ธนาคารมีผลกำไรเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการพิจารณา สินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') สำหรับ สินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัย มาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs')



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>4</sup>

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ และการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs')
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ความเสี่ยงการปฏิบัติการ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน
3. เพื่อเปรียบเทียบการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ และปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ
4. เพื่อเปรียบเทียบความเสี่ยงการปฏิบัติการ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงการปฏิบัติการที่มีผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

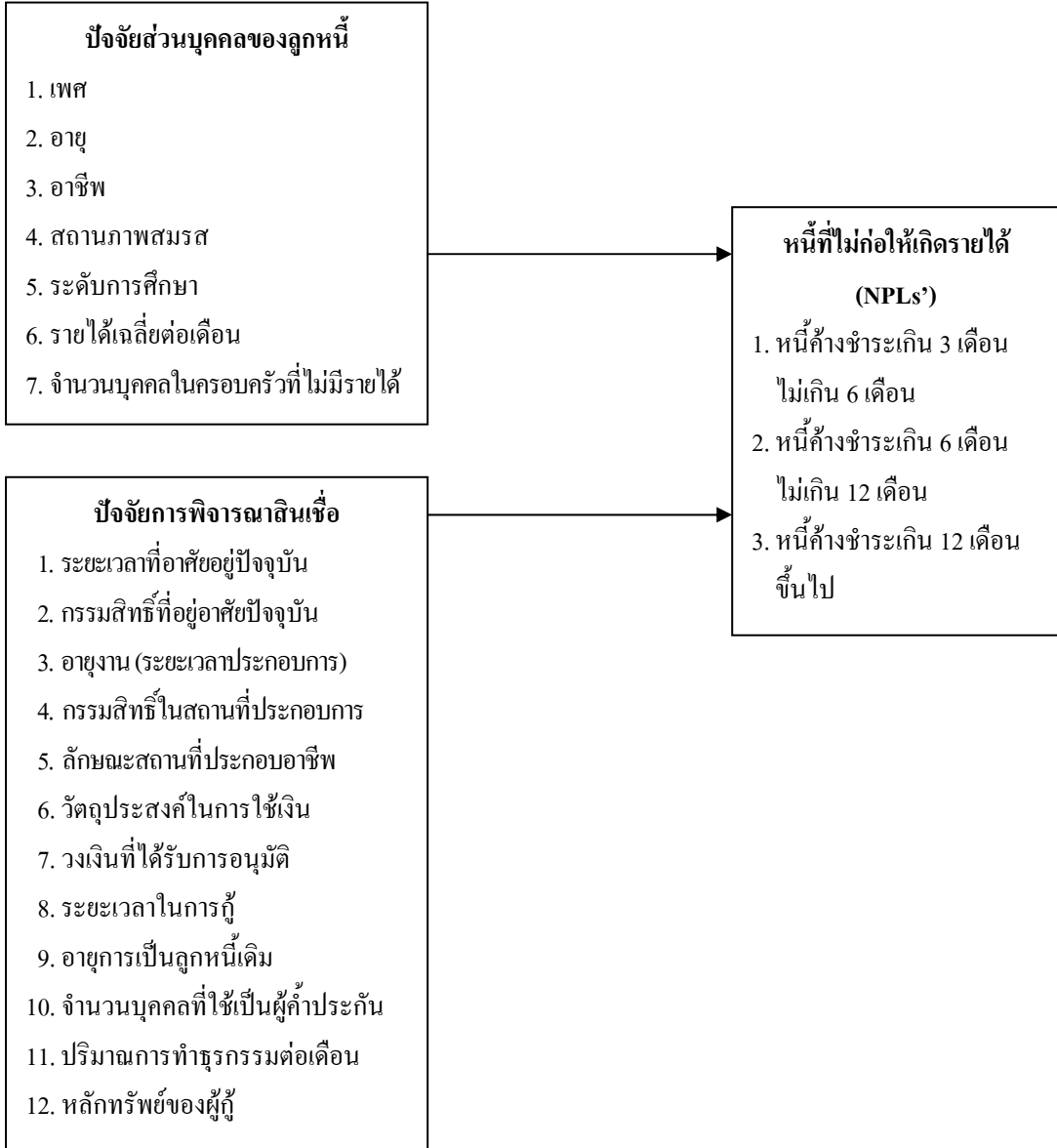
การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ทฤษฎีความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

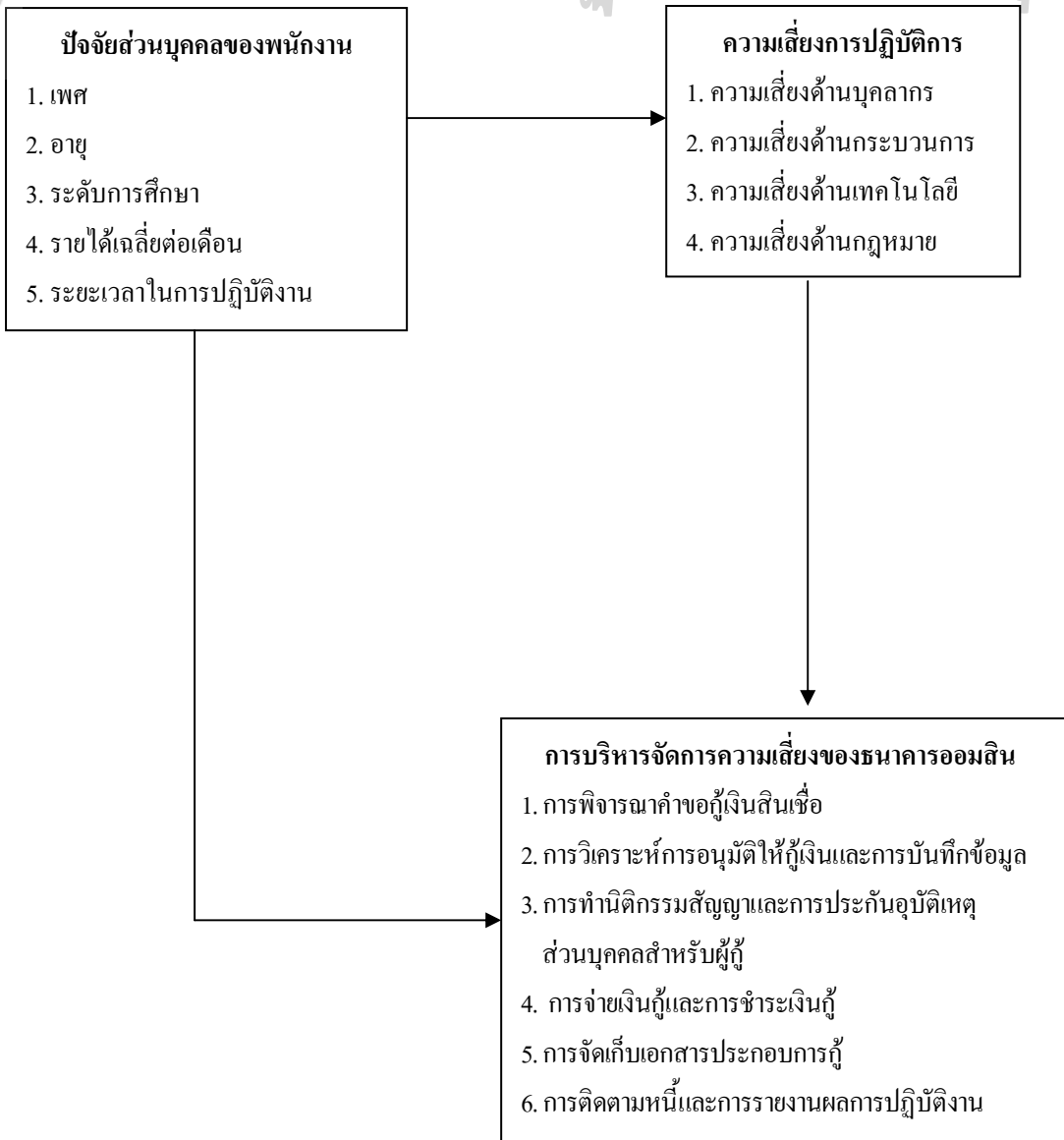
ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับลูกหนี้



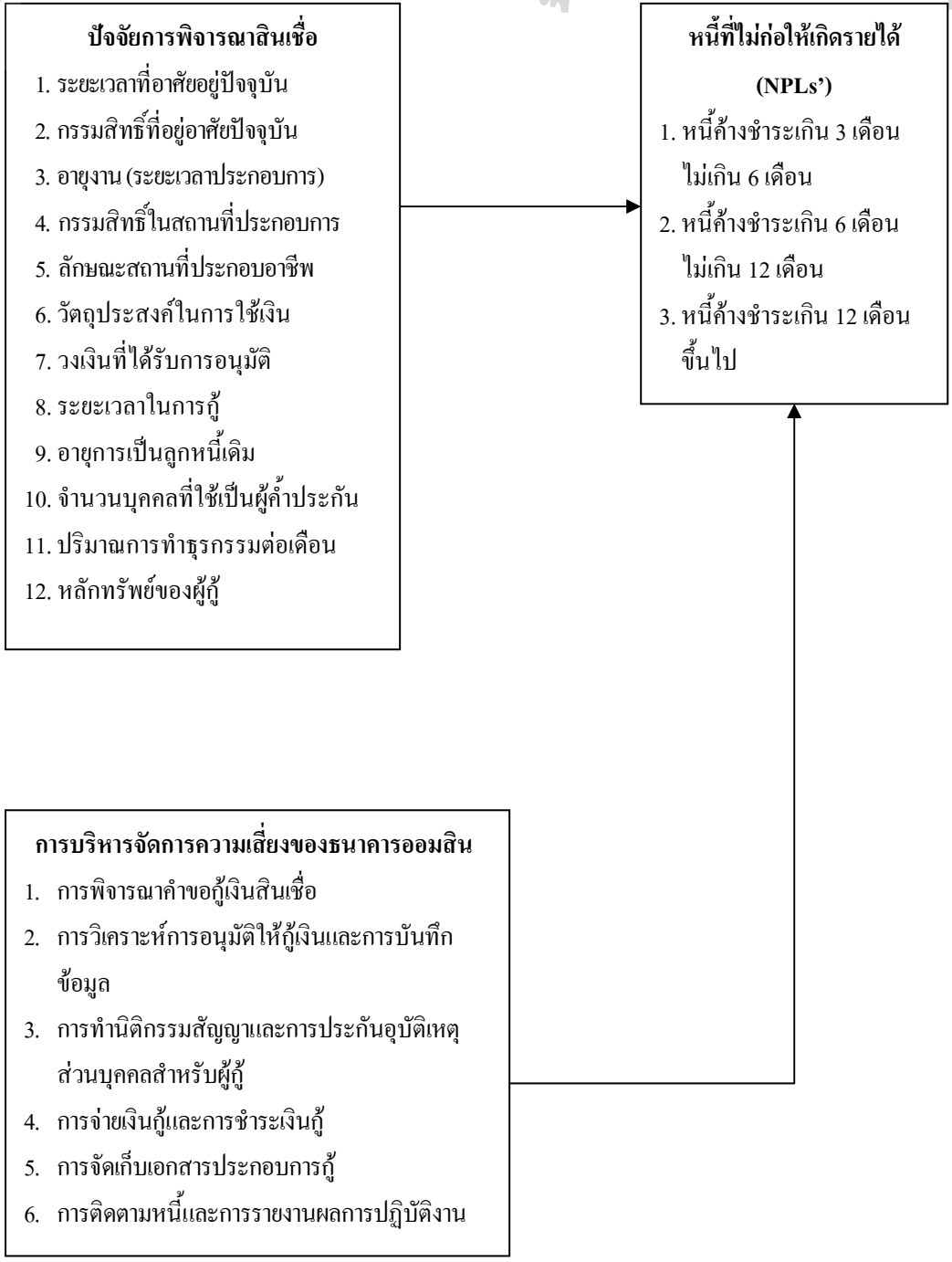
# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับพนักงานสินเชื่อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับศึกษาความสัมพันธ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการ ความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ลูกหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แตกต่างกัน
2. ลูกหนี้ที่มีปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อต่างกัน มีการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการ แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยง แตกต่างกัน
5. ความเสี่ยงการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของ ธนาคารออมสิน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ลูกหนี้สินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,377คน และพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำนวน 64 คน

2. ขอบเขตของด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการ ความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ควรมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 อาชีพ

2.1.1.4 สถานภาพสมรส

2.1.1.5 ระดับการศึกษา

2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.7 จำนวนบุคคลในครอบครัวที่ไม่มีรายได้





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>9</sup>

## 2.1.2 ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ ประกอบด้วย

- 2.1.2.1 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน
- 2.1.2.2 กรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
- 2.1.2.3 आयงาน (ระยะเวลาประกอบการ)
- 2.1.2.4 กรรมสิทธิ์ในสถานที่ประกอบการ
- 2.1.2.5 ลักษณะสถานที่ประกอบอาชีพ
- 2.1.2.6 วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน
- 2.1.2.7 วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ
- 2.1.2.8 ระยะเวลาในการกู้
- 2.1.2.9 อายุการเป็นลูกหนี้เดิม
- 2.1.2.10 จำนวนบุคคลที่ใช้เป็นผู้ค้ำประกัน
- 2.1.2.11 ปริมาณการทำธุรกรรมต่อเดือน
- 2.1.2.12 หลักทรัพย์ของผู้กู้

## 2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย

- 2.2.1.1 เพศ
- 2.2.1.2 อายุ
- 2.2.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.2.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

## 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

### ลูกหนี้ ประกอบด้วย

#### 2.2.1 การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ประกอบด้วย

- 2.2.1.1 หนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือน ไม่เกิน 6 เดือน
- 2.2.1.2 หนี้ค้างชำระเกิน 6 เดือน ไม่เกิน 12 เดือน
- 2.2.1.3 หนี้ค้างชำระเกิน 12 เดือน ขึ้นไป

### พนักงาน ประกอบด้วย

#### 2.2.2 ความเสี่ยงการปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- 2.2.2.1 ความเสี่ยงด้านบุคลากร
- 2.2.2.2 ความเสี่ยงด้านกระบวนการ
- 2.2.2.3 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

## 2.2.2.4 ความเสี่ยงด้านกฎหมาย

### 2.2.3 การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ประกอบด้วย

#### 2.2.3.1 การพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ

#### 2.2.3.2 การวิเคราะห์ การอนุมัติให้กู้เงิน และการบันทึกข้อมูล

#### 2.2.3.3 การทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้กู้

#### 2.2.3.4 การจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้

#### 2.2.3.5 การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้

#### 2.2.3.6 การติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกหนี้และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อธนาคารประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 สาขา ดังนี้ 1) สาขาคลองสวนพลู 2) สาขาท่าเรือ (อย.) 3) สาขาบางปะอิน 4) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ 5) สาขาเสนา 6) สาขามหาราช 7) สาขาภาชี 8) สาขานครหลวง 9) สาขาเจ้าพรหม 10) สาขาผักไห่ 11) สาขาบางปะหัน 12) สาขาอุทัย 13) สาขาวังน้อย 14) สาขาอยุธยา 15) สาขาบ้านแพรก และ 16) สาขาลาดบัวหลวง

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาโดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2553

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้สินเชื่อประเภทธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนบุคคลในครอบครัวที่ไม่มีรายได้

**ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ** หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน กรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน อายุงาน (ระยะเวลาประกอบการ) กรรมสิทธิ์ในสถานที่ประกอบการ ลักษณะสถานที่ประกอบอาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน วงเงินที่ได้รับ การอนุมัติ ระยะเวลาในการกู้ อายุการเป็นลูกหนี้เดิม จำนวนบุคคลที่ใช้เป็นผู้ค้ำประกัน ประมาณ การทำธุรกรรมต่อเดือน และหลักทรัพย์ของผู้กู้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

**ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)** หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป แบ่งเป็นระยะที่ 1 หนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนไม่เกิน 6 เดือน ระยะที่ 2 หนี้ค้างชำระเกิน 6 เดือนไม่เกิน 12 เดือน และระยะที่ 3 หนี้ค้างชำระเกิน 12 เดือนขึ้นไป

**ความเสี่ยงการปฏิบัติการ** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ ความเสี่ยงด้านบุคลากร ความเสี่ยงด้านกระบวนการ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี และความเสี่ยงด้านกฎหมาย

**ความเสี่ยงด้านบุคลากร** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติของพนักงานสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ พนักงานไม่มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดการตรวจสอบและควบคุมเบื้องต้นในการรับคำขอกู้ พนักงานบันทึกข้อมูลในคำขอกู้ไม่ถูกต้อง พนักงานขาดอิสระในการวิเคราะห์ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ พนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ในด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ พนักงานขาดจรรยาบรรณและจริยธรรม พนักงานอนุมัติสินเชื่อไม่ถูกต้องตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร พนักงานเร่งระดมปล่อยสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร พนักงานไม่จัดเก็บสัญญาไว้ในสถานที่ปลอดภัยตามระเบียบคำสั่งธนาคาร

**ความเสี่ยงด้านกระบวนการ** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ กระบวนการจัดทำระเบียบคำสั่งวิธีปฏิบัติมีการแก้ไขบ่อย กระบวนการในการรับคำขอกู้ไม่มีการจัดทำระเบียบการรับเอกสาร กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายไม่สอดคล้องกับศักยภาพของสาขา กระบวนการในการติดตามหนี้ไม่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน กระบวนการในการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบและไม่ปลอดภัย และกระบวนการในการติดตามหนี้ไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ

**ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีของธนาคาร ได้แก่ ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต (Credit bureau) ผู้กู้ ไม่มีการประเมินความเสี่ยงผู้ขอกู้จากระบบการวัดความเสี่ยง (Credit scoring) ความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผู้กู้ และความผิดพลาดในการบันทึกการชำระเงินกู้ ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความรวดเร็วและถูกต้อง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

**ความเสี่ยงด้านกฎหมาย** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติของพนักงานสินเชื่อของธนาคารด้านกฎหมาย ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้ด้านกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เกี่ยวกับการกู้เงิน พนักงานไม่มีความรู้ด้านกฎหมายฟอกเงิน พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบังคับคดีและการดำเนินคดี พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการตรวจสอบ เครดิตบูโร (Credit bureau) ไม่มีการจัดทำหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้สำหรับผู้กู้และผู้ค้ำประกัน พนักงานขาดทักษะและความรอบคอบในการจัดทำนิติกรรมสัญญา และพนักงานผู้สอบทานเป็นบุคคลเดียวกับผู้จัดทำนิติกรรมสัญญา

**การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน** หมายถึง การบริหารจัดการความเสี่ยงตามกระบวนการในการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ได้แก่ การพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ การวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงิน และการบันทึกข้อมูล การทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้กู้ การจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ การติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

**ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** หมายถึง ธนาคารออมสินที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 สาขา ดังนี้ 1) สาขาคลองสวนพลู 2) สาขาท่าเรือ (อย.) 3) สาขาบางปะอิน 4) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ 5) สาขาเสนา 6) สาขามหาราช 7) สาขาภาชี 8) สาขานครหลวง 9) สาขาเจ้าพรหม 10) สาขาผักไห่ 11) สาขาบางปะหัน 12) สาขาอุทัย 13) สาขาวังน้อย 14) สาขาอยุธยา 15) สาขาบ้านแพรก และ 16) สาขาลาดบัวหลวง

**สินเชื่อ** หมายถึง สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินที่จัดให้มีขึ้นเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล บริการด้านเงินกู้ให้กับประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย และผู้มีรายได้นับประจํา

**ลูกหนี้** หมายถึง ลูกหนี้สินเชื่อประเภทธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะของลูกหนี้ที่มีผลต่อ การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs')  
สินเชื่อประเภทธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยการพิจารณาภูหนี้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') สินเชื่อประเภทธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บุคลากรสินเชื่อเพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
4. สามารถนำผลการวิจัย มาปรับปรุงและแก้ไขการบริหารจัดการความเสี่ยง สินเชื่อธนาคารประชาชนเพื่อป้องกันและลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs')