



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ และการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ ความเสี่ยงการปฏิบัติการ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน 3) เปรียบเทียบการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ และปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ 4) เปรียบเทียบ ความเสี่ยงการปฏิบัติการ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงการปฏิบัติการที่มีผลต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 310 คนและ แบบสอบถามจากพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 64 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าหนี้สินเชื่อและพนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชนออมสิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

ด้านลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ส่วนใหญ่เป็น เพศ หญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีสถานภาพสมรส มีการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และบุคคลที่อยู่ในครอบครัวส่วนใหญ่มีรายได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

191

2. ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยปัจจุบัน (เศษมากกว่า 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี) 5 ปี ขึ้นไป ลูกหนี้ส่วนใหญ่มีกรรมสิทธิ์ อาศัยอยู่กับผู้อื่น มีอายุงาน (ระยะเวลาประกอบการ) 2-5 ปี มีการเช่าสถานที่ประกอบการเป็นแบบแฝงลอย มีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินลงทุนเพื่อทำการค้า มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติ 10,001 - 30,000 บาท มีระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) 1-2 ปี มีอายุการเป็นลูกหนี้เดิม ไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนบุคคลที่ใช้เป็นผู้ค้ำประกัน 2 คน มีจำนวนรายการฝาก/เดือน (รวมการฝากเงินเข้า) 1 - 5 ครั้ง และมีจำนวนรายการถอน/เดือน (รวมการถอนเงินเข้า) 1 - 5 ครั้ง

3. ลูกหนี้ มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ส่วนใหญ่ ลูกหนี้ มีระยะที่ 3 หนี้ค้างชำระเกิน 12 เดือนขึ้นไป

4. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้

4.1 ลูกหนี้ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แตกต่างกัน

4.2 ลูกหนี้ที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุดรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และจำนวนบุคคลในครอบครัวที่ไม่มีรายได้ไม่แตกต่างกัน

5. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำแนกตาม ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ

5.1 ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยปัจจุบัน กรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยปัจจุบันต่างกัน มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (ระยะเวลาประกอบการ) กรรมสิทธิ์ในสถานที่ประกอบการ วัตถุประสงค์ในการใช้เงินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) อายุการเป็นลูกหนี้เดิม จำนวนบุคคลที่ใช้เป็นผู้ค้ำประกัน จำนวนรายการฝาก/เดือน (รวมการฝากเงินเข้า) และจำนวนรายการถอน/เดือน (รวมการถอนเงินเข้า) ไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกหนี้ที่มีลักษณะสถานที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แตกต่างกัน

ด้านพนักงานสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุ 31-40ปี มีการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี

2. พนักงานสินเชื่อมีความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านกฎหมาย มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

192

3. การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสินเกี่ยวกับการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ การวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้พนักงานสินเชื่อมีระดับการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ การติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน พนักงานสินเชื่อมีระดับการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความเสี่ยงการปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ

4.1 พนักงานสินเชื่อที่มีเพศ เงินเดือนต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย แตกต่างกัน

4.2 พนักงาน ที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสินต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านกฎหมาย ไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

5. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

5.1 พนักงาน ที่มีเพศ ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการทำนิติกรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ ด้านการติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.2 พนักงาน ที่มีอายุ ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการทำนิติกรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ด้านการติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

5.3 พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการทำนิติกรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ด้านการติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.4 พนักงาน ที่มีเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสิน ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการทำนิติ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

193

กรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ด้านการติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงการปฏิบัติการ กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน พบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย

7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสินกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน พบว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสินไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน

9. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ ด้านระยะเวลาในการให้กู้ยืม (ตามสัญญา) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการวิเคราะห์ การอนุมัติให้กู้เงิน และการบันทึก ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ และด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ ด้านระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) กับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัย ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้

1. ลูกหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เนื่องจากตามระเบียบคำสั่งเงื่อนไขหลักเกณฑ์การกู้เงิน โครงการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2552 มีคุณสมบัติของผู้ที่กำหนดไว้ ต้องเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อายุระหว่าง 20 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปไม่เกิน 65 ปี เป็นผู้ที่มิถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้ ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา รายได้ไม่กำหนดพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ ผู้กู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพค้าขาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาไม่สูงมากนัก ก็เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขายส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และบุคคลดังกล่าวอยู่ในวัยที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว ต้องการเงินทุนไปลงทุนประกอบอาชีพเพิ่มรายได้ให้ครอบครัว

2. ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่มี ระยะเวลาที่อยู่อาศัยปัจจุบัน 5 ปีขึ้นไป ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่กับผู้อื่น มีอายุงาน 2-5 ปี สถานประกอบการมีลักษณะเป็นการเช่าแฟงลอย มีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินลงทุนทำการค้า มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติ 10,001-30,000 บาท มีระยะเวลาในการกู้ยืม 1-2 ปี มีอายุการเป็นลูกหนี้เดิมไม่เกิน 1 ปี และมีจำนวนบุคคลที่ใช้ค้ำประกัน 2 คน เนื่องจากโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นโครงการสินเชื่อที่ธนาคารออมสินได้รับนโยบายจากรัฐบาล ให้ธนาคารออมสินสนับสนุนให้สินเชื่อแก่ผู้ค้ารายย่อยเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพ และเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนที่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินในระบบได้ ธนาคารออมสินจึงไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อไว้ให้เจาะจงหรือรัดกุมมากนัก โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่ออย่างกว้าง ๆ ซึ่งธนาคารออมสินต้องปล่อยสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนด เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่ไม่มีการกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองโดยอาศัยอยู่กับผู้อื่น สถานประกอบการมีลักษณะเป็นการเช่าแฟงลอย วงเงินอนุมัติ 10,001-30,000 บาท มีความเสี่ยงสูงในการเกิดลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เนื่องจากผู้ที่มีสถานประกอบการที่ไม่แน่นอน วงเงินอนุมัติให้สูงกว่าความจำเป็นไม่เหมาะสมกับกิจการของผู้กู้ ผู้กู้ไม่นำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2547 : 16) กล่าวว่า ในการประเมินเครดิตของผู้ขอสินเชื่อใช้หลัก 6Cs ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะหรือวินัยในการใช้เงิน ตามวัตถุประสงค์การขอกู้ 2) ความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืน 3) เงินทุนหรือสินทรัพย์หรือเงินฝากของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนสำรองสำหรับการชำระหนี้ของผู้กู้ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับรายได้ของผู้กู้ขึ้น 4) ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขอื่นที่มีผลกระทบต่อรายได้ ในการพิจารณาสินเชื่อ เช่นความมั่นคงของอาชีพ และรายได้ 5) หลักประกัน ผู้ค้ำประกัน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงหากผู้ขอกู้ไม่ชำระหนี้ตามกำหนด 6) ปัจจัยที่สถาบันการเงินใช้ในการพิจารณาสินเชื่อและสอดคล้องแนวคิดของนิวัฒน์ กาญจนภูมิมนตรี (2552 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า การพิจารณาสินเชื่อใช้หลักวิธี 5 Ps ประกอบด้วย 1) ตัวผู้กู้ (People) 2) วัตถุประสงค์การขอเครดิต (Purpose) 3) การ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

195

ชำระคืน (Payment) 4) หลักประกัน(Protection) และ5) ความเจริญก้าวหน้าของกิจการ (Prospective)

3. การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลูกหนี้ ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ระยะที่ 3 หนี้ค้างชำระเกิน 12 เดือนขึ้นไป เนื่องจากโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่ธนาคารออมสินได้รับนโยบายเร่งด่วนจากรัฐบาลให้ปล่อยสินเชื่อตามโครงการฯ และผู้กู้โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้ ถิ่นที่อยู่ สถานที่ประกอบอาชีพไม่แน่นอน ผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์การขอกู้ ลูกหนี้ขาดประสบการณ์และขาดความรู้ในการลงทุน และผู้กู้ย้ายถิ่นฐานในการประกอบอาชีพไปที่อื่นทำให้ธนาคารไม่สามารถติดตามผู้กู้ได้ ซึ่งทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ระยะที่ 3 เกิน 12 เดือนขึ้นไปและธนาคารออมสินต้องสำรองค่าเผื่อหนี้สูญร้อยละ 100 ของมูลหนี้ จากการวิจัยพบว่า ลูกหนี้เป็นเพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป และมีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย เป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระยะที่ 3 หนี้ค้างชำระ เกิน 12 เดือนขึ้นไปมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก ลูกหนี้ที่อยู่ในวัยสูงอายุมีภาวะเสี่ยงถูกรอบคร้วจึงทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง ลูกหนี้ที่มีสถานประกอบการลักษณะเป็นร้านค้าและแผงลอยมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ระยะที่ 3 เกิน 12 เดือนมากที่สุด เนื่องมาจากเป็นสถานประกอบการที่ไม่แน่นอน มีการโยกย้ายสถานประกอบการบ่อย และเป็นเช่ารายวัน หากผู้กู้ประสบปัญหาการค้าไม่ดีอาจจะเลิกกิจการได้ง่าย ซึ่งมีความเสี่ยงที่ทำให้เกิดหนี้ที่ทำให้เกิดรายได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทัยวรรณ กาญจนรินทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารสงเคราะห์ สาขา ลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารดังกล่าวมีเพียง 4 ปัจจัย คือ อาชีพลูกหนี้ ภูมิลำเนาลูกหนี้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีติยา บุศยรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการบริหารด้านสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ พบว่า การเกิดหนี้ที่ไม่มีคุณภาพนั้นเนื่องจากลูกหนี้ไม่มีประสบการณ์และขาดความรู้ความสามารถในการบริหารธุรกิจของตน

4. พนักงานสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี ซึ่งจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความเสี่ยงการปฏิบัติการด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ซึ่งตามหลักเกณฑ์ธนาคารออมสินกำหนด คุณสมบัติพนักงาน ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือนเริ่มเข้า 9,000 บาทขึ้นไป พนักงานเพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการ



ปฏิบัติงานมากกว่าเพศชายจึงมีความเสี่ยงในการปฏิบัติการน้อยกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุนานน้อยยังขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติการ ด้านกระบวนการด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย ในการปฏิบัติงานสินเชื่อมากกว่าพนักงานที่มีอายุนาน และประสบการณ์มากกว่า สำหรับพนักงานที่การศึกษาสูงกว่าย่อมมีประสบการณ์ ความรู้ ด้านกระบวนการมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดล (Dale, 1978 : 132) การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ กล่าวว่า ทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ตามขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

5. พนักงานสินเชื่อที่มีเพศชาย ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ สูงกว่าเพศหญิง อันเนื่องจากพนักงานเพศหญิงมีความใส่ใจและละเอียดรอบคอบ และเป็นระเบียบในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และเงินเดือน ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ด้านการพิจารณาค่ากู้เงินขอสินเชื่อ ด้านการทำนิติกรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงิน และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ด้านการติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ทำงานมานาน จะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมากกว่าพนักงานที่เพิ่งเข้าทำงาน อายุ น้อย การศึกษาและเงินเดือนต่ำ และทำให้เกิดความเสี่ยงการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดังนั้นธนาคารออมสินควรกำกับดูแลและควบคุมพนักงานระดับปฏิบัติการระดับต้นให้มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและหลักการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน (2551 : 3) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และขาดการควบคุมดูแลที่เหมาะสม โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติภายใน คน ระบบงานหรือเหตุการณ์ ภายนอก

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงการปฏิบัติการ กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน พบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อ ความเสี่ยงการปฏิบัติการ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย เนื่องจาก การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน ตามระเบียบคำสั่งเรื่องขั้นตอนการให้สินเชื่อ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้ 1) การพิจารณาค่าขอเงินสินเชื่อ 2) การวิเคราะห์การอนุมัติให้เงินกู้และการบันทึกข้อมูล 3) การทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้กู้ 4) การจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ 5)การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ 6)การติดตามหนี้และกา



รายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสินทุกชั้นตอนหากพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินไม่ปฏิบัติตามมีผลต่อความเสี่ยงการปฏิบัติการด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2533 : 24-27) กล่าวว่า ความเสี่ยงของสินเชื่อจะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มต้นตั้งแต่มีการติดต่อการขอสินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อและยังคงมีอยู่เรื่อยไป ทั้งขณะที่ดำเนินการเรียกเก็บหนี้ จนกระทั่งสามารถเรียกเก็บหนี้ได้ หรือต้องการจำหน่ายเป็นหนี้สูญไปในที่สุด

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อด้านระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) มีความสัมพันธ์กับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน เนื่องจากปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) ยาวส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงในการชำระคืนเงินต้นให้ธนาคารและทำให้มีโอกาสเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มากกว่าการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น การบริหารจัดการความเสี่ยงขั้นตอนการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานหากปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้น้อยกว่าการติดตามหนี้และการรายงานผลที่ขาดการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตและขั้นตอนการปฏิบัติสินเชื่อ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2533 : 24-27) กล่าวว่า การพิจารณาและการอนุมัติสินเชื่อและการกำหนดวงเงินสินเชื่อ ควรให้เหมาะสมกับธุรกิจของผู้กู้ และการติดตามเรียกเก็บชำระหนี้ ต้องมีวิธีเรียกเก็บชำระหนี้เพื่อให้ได้รับชำระหนี้มากที่สุด เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดและในการติดตามหนี้ควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็ต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกหนี้ด้วย

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

### 1. ความเสี่ยงการปฏิบัติการ

1.1 ด้านบุคลากร ธนาคารออมสินควรสั่งการให้พนักงานศึกษาและเรียนรู้ ระเบียบคำสั่ง ประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสินเชื่อของธนาคารอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานสินเชื่อเกี่ยวกับข้อมูลด้านสินเชื่อที่เปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานสินเชื่อให้ชัดเจน และสำรวจจำนวนพนักงานสินเชื่อให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละสาขา และเร่งรัดสาขาติดตามหนี้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย





1.2 ด้านกระบวนการ ธนาคารออมสินควรส่งเสริมให้มีการจัดประกวดการทำกิจกรรม 5 ส. ในแต่ละสาขาควรแจ้งพนักงานให้มีการเก็บเอกสารให้เป็นระบบเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านเทคโนโลยี ธนาคารออมสินควรเน้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญในการตรวจสอบข้อมูลเครดิตผู้กู้ และการบันทึกการขายการสินเชื่อโดยจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเครดิตผู้กู้และการบันทึกการขายการสินเชื่อ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านกฎหมาย ธนาคารออมสินควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสินเชื่อ กฎหมายพอกเงิน กฎหมายการตรวจสอบเครดิต ขั้นตอนการจัดทำนิติกรรมสัญญาและระเบียบ คำสั่ง ประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสินเชื่อกับพนักงานสินเชื่อ โดยมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานสินเชื่อโดยเร่งด่วนปีละ 2 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีตำแหน่งนิติกรประจำเขตทุกเขต เพื่อให้คำปรึกษา ด้านสินเชื่อ การบังคับคดีและการดำเนินคดี เน้นพนักงานให้มีความสำคัญในการจัดทำหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้

## 2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

2.1 ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อตระหนักให้มีความสำคัญในการปฏิบัติงานสัมพันธ์ผู้ขอกู้ตามแบบสัมพันธ์การขอกู้ทุกราย

2.2 ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ธนาคารออมสิน ควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญในการพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

2.3 ด้านการทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ธนาคารออมสิน ควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญเกี่ยวกับเงื่อนไข ที่ธนาคารกำหนดการให้กู้ ผู้ขอกู้ต้องมีการออมเงินอย่างสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือน ควรให้พนักงานมีการจัดทำนิติกรรมสัญญา และการอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นไปตามระเบียบคำสั่งสินเชื่อของธนาคารอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

2.4 ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ พนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ให้ผู้กู้ลงนามรับเงินคือน้ำพนักงานเทลเลอร์ การจ่ายเงินและการชำระเงินกู้ เน้นให้พนักงานสินเชื่อบันทึกการขายการในระบบงานเครื่องฯ ทุกราย และเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ควรจ่ายเงินกู้โดยผ่านบัญชีเงินฝากของผู้กู้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

2.5 ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ธนาคารออมสินควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การจัดเก็บ สำเนาใบเสร็จรับเงิน เรียงตามลำดับหมายเลข จัดเก็บเอกสารประกอบการขอกู้ไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย

2.6 ด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน ควรเน้นให้พนักงานสินเชื่อ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ขั้นตอนติดตามหนี้ตามระเบียบ คำสั่งของธนาคาร โดยเคร่งครัด และจัดให้มีตำแหน่งพนักงานติดตามหนี้ประจำสาขาคนละ 1 คน เพื่อป้องกันและลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

3. ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน ควรพิจารณาเรื่องระยะเวลาในการให้สินเชื่อให้เหมาะสมหากเป็นไปได้ควรพิจารณาระยะเวลาให้กู้ไม่ยาวนานเกินไป ในเรื่องของการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ควรปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอน คำสั่งและระเบียบของธนาคารฯ ในการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้เดือนหนึ่งเดือนใด ให้ออกหนังสือเตือนให้ชำระหนี้เงินกู้ตามแบบที่ธนาคารกำหนด และติดตามหนี้โดยวิธีใด ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือไปพบลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถาม โดยมีการบันทึกสถานะติดตามหนี้และผลการติดตามหนี้

3.2 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ติดต่อกัน 60 วัน หรือ 2 เดือน ให้ออกหนังสือเตือนชำระหนี้ครั้งที่ 2 ตามแบบที่ธนาคารกำหนด และติดตามหนี้โดยวิธีใด ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือไปพบลูกหนี้และผู้ค้ำประกันเพื่อติดตามทวงถาม โดยมีการบันทึกสถานะติดตามหนี้และผลการติดตามหนี้

3.3 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ติดต่อกัน 90 วันหรือ 3 เดือน ให้ออกหนังสือเตือนชำระหนี้ครั้งที่ 3 ตามแบบที่ธนาคารกำหนด และส่งสำเนานัดส่งฟ้องให้ผู้ค้ำประกัน และติดตามหนี้โดยวิธีใด ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือไปพบลูกหนี้และผู้ค้ำประกันเพื่อติดตามทวงถาม โดยมีการบันทึกสถานะติดตามหนี้และผลการติดตามหนี้

3.4 ตรวจสอบรายงานหนี้ค้างชำระทุกเดือน ควมคุมให้พนักงานติดตามหนี้ตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการติดตามหนี้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายในวันที่ 3 ของเดือน

สรุป จากข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารที่ดีจะมีผลทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลดลง การติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดีมีผลทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลดลงด้วย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 200

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา