

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษเสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน

สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

โดย

นางสาวพันธุ์ทิพย์ เพ็ญจริง

พฤศจิกายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง 2) ศึกษาถึงผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลจำนวน 41 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการรวบรวมคำสั่ง ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อ เอกสารประกอบการประชุม สัมมนา เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ

ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางปี 2543 นั้น ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้ 321.15% เมื่อเทียบกับเป้าหมาย ซึ่งมีผลมาจากการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร ในส่วนของหนี้ค้างชำระซึ่งธนาคารมีนโยบายที่จะลดหนี้ค้างลง

50% จากยอดหนี้ค้างชำระในปี 2542 แต่จากผลการดำเนินงานกลับมีหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ลด

การพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดสรรให้สาขา ควรพิจารณาจาก 1) การอิมตัวของกลุ่มเป้าหมาย 2) ลักษณะภูมิศาสตร์ ประชากร และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ที่สาขาตั้งอยู่ 3) การแข่งขันของสถาบันการเงินในพื้นที่ 4) จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนในพื้นที่ 5) หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่ซับซ้อน

ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1) ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร 2) ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคาร 3) ปัญหาความไม่เพียงพอของอาคาร สถานที่ 4) ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารยุ่งยาก 5) ปัญหาการให้บริการสินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง

สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร 1) ลูกค้าผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ 2) ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา 3) การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ 4) ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ 5) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ

ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร 1) จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย 3) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า 4) พนักงานที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ 5) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

PERSONAL LOAN SERVICES OF GOVERNMENT SAVING BANK IN LAMPANG REGION

By

PHANTIP PIANJING

NOVEMBER 2002

Chairman: Assistant Professor Suporn Ketwaraporn
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

This research aimed to 1) study the knowledge and the understanding of loan-staff in policy and procedure of the personal loan services of Government Saving Bank in Lampang region, 2) study the performance of the personal loan services of Government Saving Bank in Lampang region, and 3) determine the problems and barriers at the personal loan services for the future solutions.

Studying population are personal loan officers who are in charge of the personal loan service at Government Saving Bank in Lampang region. The primary data were collected using 41 questionnaires and then analyzed by using SPSS for Windows. The secondary data were collected from the bank notifications, loan procedures, loan analysis papers, meeting records, seminar papers, and educational papers which relevant to the loan services and performance and target of the personal loan services of Government Saving Bank in Lampang region in 2000.

The study found that the loan-staff of Government Saving Bank in Lampang region have knowledge and understanding in personal loan at good level. They agreed

with organization structure that can support loan services and personal loan services criteria of Government Saving Bank. They were unsure about the criteria for the loan services target planning.

Considering the loan performance in 2000, the Government Saving Bank in Lampang region can issue the loan by 321.15% of target. This was affected by the decrease in personal loan interest rate. The target of remain-debt should reduce by 50% from remain-debt amount of 1999. However, the actual remain-debt increased. This resulted from countless loan issuance, following by the drop of loan follow-up performance. Moreover, since the number of loan-staff were limited, it directly affected the loan follow-up operation .

The criteria for issuing the loan from the region office to the branch should be considered from: 1) Maturity of target group; 2) Geographic population and economy of the branch location; 3) Competition with other banks; 4) Quantity of government or private sections; and 5) Complexity of criteria, conditions and loan procedures.

The problems can be summarized as follows: 1) Loan customers can not pay back to the bank; 2) Loan-staff of the bank are inadequate; 3) Building or offices are not adequate, 4) complexity of procedures of personal loan; and 5) Risk of personal loan services.

The causes that customers cannot pay back to the bank were: 1) Customers use loan in unsuitable means; 2) Loan customers cannot pay back in contact period; 3) Debt action in legal was not efficient; 4) Debt following was not efficiency; and 5) Number of loan-staff is not enough.

Problems of loan-staff were: 1) Number of the staff is not enough; 2) Too many loan-staff duty rotations; 3) Loan-staff have no motivation; 4) Loan-staff lack the knowledge and understanding; and 5) Loan-staff is not enthusiastic.