

การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน
สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

PERSONAL LOAN SERVICES OF GOVERNMENT SAVING BANK
IN LAMPANG REGION



นางสาวพันธุ์ทิพย์ เพ็ญจริง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2545

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

เรื่อง

การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

PERSONAL LOAN SERVICES OF GOVERNMENT SAVING BANK IN LAMPANG
REGION

นามผู้วิจัย นางสาวพันธุ์ทิพย์ เพียรจริง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกร เกตุวรารมณ)

วันที่ 22 เดือน ธ.ค. พ.ศ. 2545

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์โสภณ ฟองเพชร)

วันที่ 25 เดือน พ.ย. พ.ศ. 45

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ฉัตรลดา วงศ์สถาน)

วันที่ 25 เดือน พ.ย. พ.ศ. 2545

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกมล แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 27 เดือน พ.ค. พ.ศ. 45

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน พ.ค. พ.ศ. 45

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษเสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน

สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

โดย

นางสาวพันธ์ทิพย์ 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.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากความช่วยเหลือจากคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวรามากรณ์ อาจารย์ฉัตรดา วงศ์สถาน และอาจารย์โสภณ พองเพชร ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกท่านที่ได้ให้วิชาความรู้ คำแนะนำสั่งสอนและความช่วยเหลือในการศึกษานี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการสับตุ่ย ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ ทุก ๆ คนในครอบครัว และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รุ่นที่ 6 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอด

พันธ์ทิพย์ เพียรจริง

พฤศจิกายน 2545

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
 บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	 6
ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้ง	6
ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง	8
ประเภทของธุรกิจสินเชื่อ	8
นโยบายด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน	11
ขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	26
 บทที่ 3 วิธีการวิจัย	 27
สถานที่ดำเนินการวิจัย	27

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
ประชากร	28
เครื่องมือในการวิจัย	28
ข้อมูลในการวิจัย	30
การรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
 บทที่ 4 ผลการวิจัย	 33
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง งานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขต จังหวัดลำปาง	 33
ส่วนที่ 2	
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	 37
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ	41
ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคล	45
 บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ	 56
สรุปผลการวิจัย	56
ข้อเสนอแนะ	59
 บรรณานุกรม	 61
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ข ประเภทสินเชื่อ	74
ภาคผนวก ค ผลการดำเนินงาน	85
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง งานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง	34
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	37
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของผู้ที่ปฏิบัติ งานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง	41
4	จำนวนและร้อยละของการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของ สำนักงานภาคที่จัดให้สาขา	45
5	จำนวนและร้อยละของปัญหาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร	47
6	จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้ กับธนาคาร	49
7	จำนวนและร้อยละของปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ด้านสินเชื่อของธนาคาร	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงสายการดำเนินงานของธนาคารออมสิน	7
2 แสดงการบริหารงานของธนาคารออมสินสาขา	8
3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	26

กองหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

การที่เศรษฐกิจของประเทศจะพัฒนาไปได้นั้น การให้บริการด้านสินเชื่อเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทสำคัญมาตั้งแต่ในอดีต เปรียบเหมือนกับการนำเอาเงินในธนาคารของบุคคลนั้นมาใช้ในปัจจุบัน มีการคิดผลตอบแทน คือ ดอกเบี้ย จากการขอกู้ยืมเงิน และจากจำนวนทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ความจำเป็นในการดำรงชีวิต ความต้องการอยู่รอดในสังคมยังมีอยู่และเพิ่มสูงขึ้นตามเวลาและจำนวนประชากร ส่งผลให้สินเชื่อเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธนาคารต่าง ๆ สถาบันการเงิน รายได้ คือ กำไรจากการดำเนินงาน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากการให้สินเชื่อ ผลกำไรสุทธิของธนาคารต่าง ๆ กว่าร้อยละ 80 มาจากการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าทั้งสิ้น ดังนั้นการให้บริการสินเชื่อ จึงนับได้ว่าเป็นหัวใจของธุรกิจด้านการธนาคาร

สำหรับประเทศไทยในอดีต งานด้านการให้บริการสินเชื่อจะเป็นงานของธนาคารพาณิชย์ แต่ในปัจจุบันธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นธนาคารในสังกัดกระทรวงการคลังได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งแต่เดิมนโยบายส่วนใหญ่จะเป็นการระดมเงินฝาก เพื่อให้ประชาชนรู้จักการออมและรายได้ส่วนใหญ่มาจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือให้รัฐบาลกู้ยืม ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และให้กู้ตามนโยบายของรัฐบาล มาเป็นสถาบันทางการเงินที่ครบวงจร บริการในเชิงพาณิชย์และให้บริการด้านสินเชื่อมากขึ้น

อีกทั้งแผนพัฒนาระบบการเงินของไทย ต้องการให้ธนาคารออมสินตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกระดับอาชีพ กระจายสินเชื่อสู่ภูมิภาคและชนบท เพื่อที่จะนำเงินกู้ที่ได้นั้นไปลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ เกิดการจ้างงาน ประชาชนมีรายได้เพิ่ม การบริโภคและการออมสูงขึ้น ส่งผลให้ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มสูงตาม

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีการผลิตทั้งทางอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และบริการ จัดเป็นจังหวัดที่มีเศรษฐกิจที่ดีจังหวัดหนึ่ง เนื่องมาจากเป็นที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน ระดับประเทศ อาทิเช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด บริษัทบ้านปู จำกัด โรงไฟฟ้าแม่เมาะ เหมือนแม่เมาะของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจากจำนวนประชากรที่ย้ายเข้ามาทำงานและประชากรดั้งเดิมของจังหวัด ก่อให้เกิดการบริโภคในปริมาณที่สูง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (ปัจจัย 4) และไม่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต สืบเนื่องมาจากการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งจากความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้มีการให้บริการ

ด้านสินเชื่อ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้จำนวนและปริมาณของผู้มาขอใช้บริการสินเชื่อ ประเภทต่าง ๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ความสำคัญของปัญหา (Significance of the Problem)

เนื่องจากแต่เดิมธนาคารออมสินสาขาไม่ได้ประกอบธุรกิจในเชิงพาณิชย์มากนัก แต่ในปี พ.ศ. 2537 ธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาองค์การให้เป็นเชิงพาณิชย์มากขึ้น ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจ รวมถึงสภาพคล่องที่สูงมากของธนาคาร จึงได้เพิ่มบริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักที่สำคัญของทุกธนาคารในปัจจุบัน โดยได้เปิดให้บริการด้านสินเชื่อ ณ ธนาคารออมสิน ทุกสาขาทั่วประเทศ

งานด้านการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขา เป็นงานด้านการติดต่อให้กู้เงิน แก่ลูกค้า อนุมัติให้กู้เงิน จัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรักษาเอกสารประกอบการกู้เงินและสัญญาต่าง ๆ เช่น สัญญากู้เงิน สัญญาจำนอง จัดทำรายงานด้านสินเชื่อ ให้บริการรับชำระหนี้ ติดตามหนี้ แก่หนี้ รวมทั้งดำเนินการส่งเรื่องให้ทนายความดำเนินคดีและขอบังคับคดีต่อศาล ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง มีทั้งสิ้น 9,107 ราย (ข้อมูลเดือนมกราคม 2544)

การให้สินเชื่อทุกประเภทย่อมมีความเสี่ยง จากการที่ไม่ได้รับชำระเงินคืนหรือเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ขึ้น ซึ่งขณะนี้ทุกธนาคารต้องกันเงินสำรองเพื่อตั้งหนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในการดำเนินงานของธนาคาร อย่างไรก็ตามการให้บริการสินเชื่อที่ดีมีส่วนช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้ค้างชำระ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ก่อนการอนุมัติเงินกู้ที่มีประสิทธิภาพ การติดตามการรับชำระหนี้เพื่อดูความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมไปถึงการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อพิจารณาประណหนี้ให้แก่ลูกค้า กรณีประสบกับปัญหานี้ค้างชำระ

การให้บริการสินเชื่อที่ดีต้องอาศัยข้อมูลประกอบจากหลายแหล่งอาทิเช่น ประวัติส่วนตัวของผู้กู้ ประวัติด้านการเงิน วัตถุประสงค์การกู้ เงินออมต่าง ๆ หลักทรัพย์ที่นำมาประกอบความสามารถในการชำระหนี้ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน สภาพคล่องของกิจการ (กรณีเป็นกิจการ บุคคลธรรมดา นิติบุคคล) ประเมินผลการดำเนินงานทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งการ

วางแผนในอนาคตมาประกอบกันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อติดตามฐานะทางการเงินของลูกค้าหนึ่งเพื่อสังเกตแนวโน้มความสามารถในการชำระหนี้ว่าจะก่อให้เกิดการค้างชำระในอนาคตหรือไม่ และช่วยในการตัดสินใจพิจารณาแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ในปี พ.ศ. 2543 เป็นปีที่ภาวะเศรษฐกิจผันผวน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงินฝากของธนาคารลดลงตลอดทั้งปีในแต่ละช่วงเวลา สภาพคล่องของแต่ละธนาคารสูง ส่งผลให้ความต้องการในการปล่อยสินเชื่อของแต่ละธนาคารสูงตามไปด้วย มีการปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ลดลง ส่งผลให้มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นจึงมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการดำเนินงานตลอดเวลา เพื่อให้ธนาคารสามารถอยู่รอดได้ในภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำการศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง มีการให้บริการสินเชื่อบุคคลอย่างไร อะไรบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อบุคคล เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objectives of the Study)

1. เพื่อศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อบุคคลเกี่ยวกับนโยบาย และขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
2. ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of the Study)

เป็นการศึกษาเฉพาะ การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางเท่านั้น โดยจะเริ่มศึกษาจากผลการดำเนินงานการให้บริการสินเชื่อบุคคลปีบัญชี พ.ศ. 2543 เปรียบเทียบกับเป้าหมายสินเชื่อของธนาคารออมสินภาคที่สาขาในเขตจังหวัดลำปางได้รับนโยบาย

นิยามศัพท์ (Definition of Terms)

การให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน คือ ขบวนการจัดการของธนาคารออมสินตั้งแต่การติดต่อลูกค้า การวิเคราะห์สินเชื่อ การอนุมัติให้กู้เงิน การจัดทำนิติกรรมสัญญา การจ่ายเงินกู้ การรับชำระหนี้ การติดตามผลการดำเนินงาน การติดตามหนี้ การแก้ไขหนี้ การดำเนินคดีและการบังคับคดี ให้สอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อ เริ่มตั้งแต่ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านสินเชื่อ วิเคราะห์สินเชื่อ จัดทำนิติกรรมสัญญา รับชำระหนี้ ติดตามหนี้ค้างชำระ แก้ไขหนี้ค้างชำระ เก็บรักษาเอกสารประกอบการกู้เงิน

สินเชื่อบุคคล คือ สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. สินเชื่อสวัสดิการ
2. สินเชื่อไทรทอง
3. สินเชื่อเคหะ
4. สินเชื่อวินาศภัย

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้ง

ธนาคารออมสินจัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ในรูป “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ต่อมารัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรีได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่ การธนาคารและสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับธนาคารประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่ง สังคมในทางทรัพย์สิน”

ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมามีฐานะเป็นนิติ บุคคล บริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลังเป็นผู้แต่งตั้งกิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจ เป็นแหล่งเงินกู้ที่สำคัญของรัฐบาล ช่วยเสริมสร้างเสถียรภาพทางการคลังแก่รัฐบาล มีส่วน ช่วยส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยได้จัดสรรเงินทุนให้แก่ ส่วนราชการ องค์การ และรัฐวิสาหกิจได้กี่ยี่สิบ ด้านเงินฝากและให้บริการส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ พ.ศ. 2521 เป็นต้น มาได้มีการออกธุรกิจใหม่ เพิ่มขึ้น เช่น ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว การให้เงินกู้ประเภท ต่าง ๆ เป็นต้น เป็นผลให้ธนาคาร มีผลประกอบการดีมาโดยลำดับ

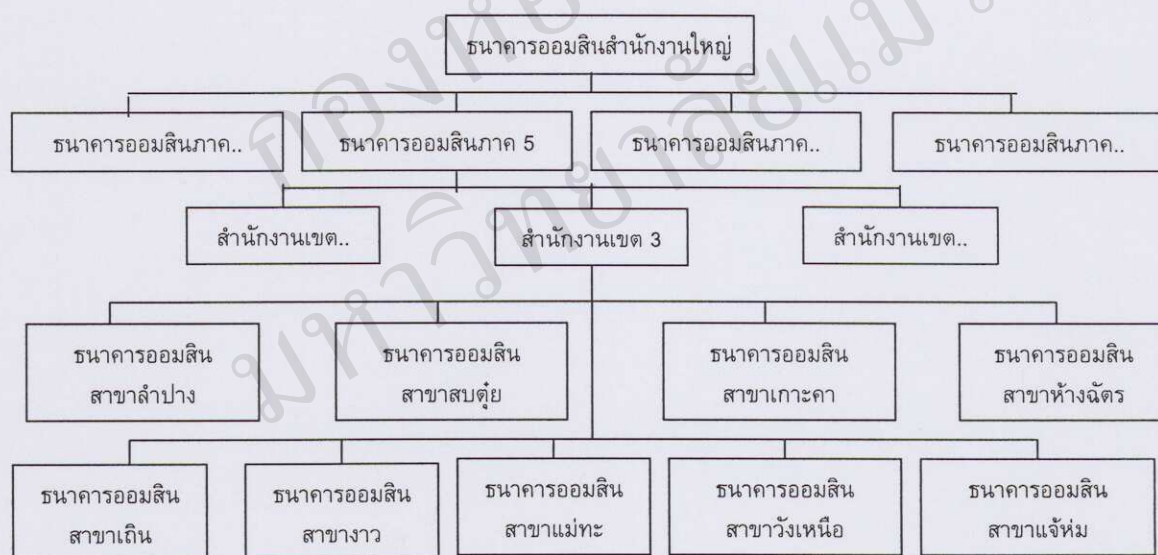
นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 เป็นต้นมาฐานะการคลังของประเทศไทยมีลักษณะเกินดุล งบประมาณ ประกอบกับรัฐบาลมีโอกาสกู้เงินกับสถาบันการเงินต่างประเทศได้มากขึ้น และเงินกู้ยืม นั้น จะมีต้นทุนต่ำกว่าการกู้เงินจากธนาคารออมสิน เพราะอัตราดอกเบี้ยจากต่างประเทศต่ำกว่าอัตรา ดอกเบี้ยในประเทศ มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจซึ่งสามารถลดภาระการใช้จ่ายเงินลงทุนในนามรัฐบาล ลงไปมาก ประกอบกับมีการเปิดเสรีในระบบการเงินมากขึ้น ทำให้รัฐบาลมีความจำเป็นในการ กู้เงินจากธนาคารออมสินน้อยลง

ด้วยเหตุนี้ธนาคารออมสินจึงต้องมีการทบทวนภารกิจ และบทบาททางการเงินของ ธนาคารใหม่ โดยทางธนาคารได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานปรับลดสภาพคล่อง ทางการเงิน และบริหารงานในตลาดการเงิน โดยขยายบทบาทจากสถาบันที่ส่งเสริมการออมทรัพย์

จากลูกค้ารายย่อยทั่วไป (retail banking) มาเป็นสถาบันทางการเงินที่ครบวงจร (universal banking) เริ่มมีการให้บริการในเชิงพาณิชย์ ซึ่งในปี พ.ศ. 2537 ได้เริ่มดำเนินการให้บริการสินเชื่อ

ตามพระราชกฤษฎีกาเรื่องการกำหนดกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 (4) อนุญาตให้ธนาคารออมสินสามารถดำเนินธุรกิจสินเชื่อได้ ส่วนนโยบายการดำเนินงานของธนาคารออมสินซึ่งรวมถึงการดำเนินงานด้านสินเชื่อจะดำเนินงานช่วงละ 5 ปี นอกจากนี้ยังดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ธนาคารออมสินปฏิบัติในช่วงเวลานั้น ๆ เช่น การเข้าร่วมโครงการสินเชื่อเคหะคงที่ร้อยละ 9 ตามนโยบายของรัฐเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ

ธนาคารออมสินแบ่งออกเป็นทั้งหมด 13 ภาค ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสิน ภาค 5 การดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาจะมีสำนักงานเขตที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบและกำกับดูแลของธนาคารออมสินภาค ขณะนี้ธนาคารออมสินภาค 5 มีสำนักงานเขต 6 เขต คือ เขต 1 เขต 2 เขต 3 เขต 4 เขต 5 และเขตภาคซึ่งธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปางสังกัดอยู่ในเขต 3 ดังได้แสดงในภาพที่ 1



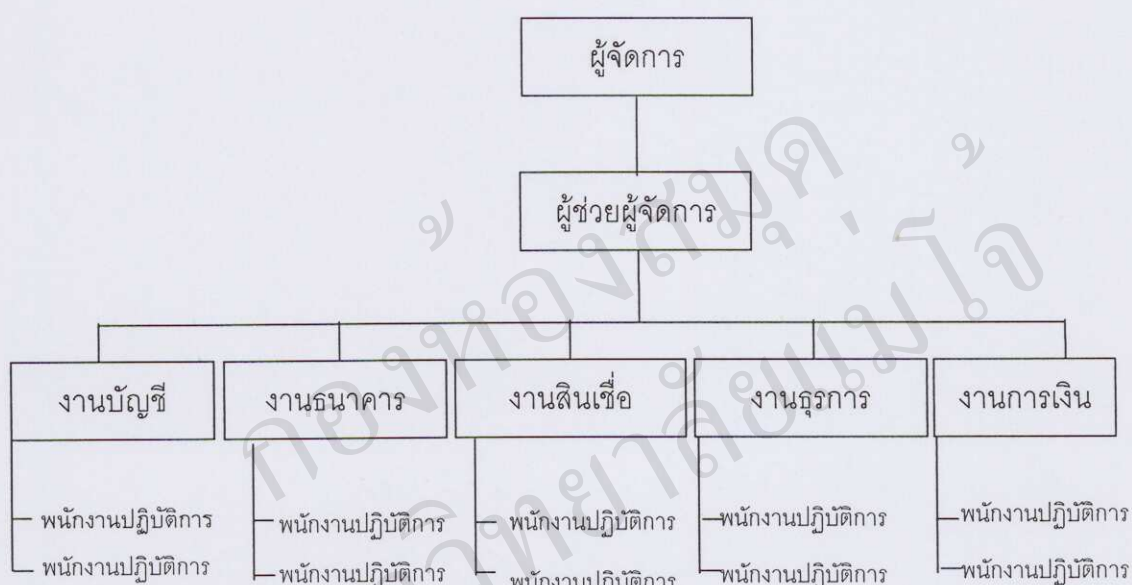
ภาพที่ 1 แสดงสายการดำเนินงานของธนาคารออมสิน

ที่มา: ธนาคารออมสิน ภาค 5 (2543)

ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง

ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง มีทั้งหมด 9 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาสบตุ๋ย สาขาแม่ทะ สาขาวังเหนือ สาขาเกาะคา สาขาห้างฉัตร สาขาเถิน สาขาแจ้ห่ม และสาขางาว

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสินสาขา ประกอบด้วย ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ งานด้านบัญชี งานด้านการธนาคาร งานด้านสินเชื่อ งานด้านธุรการ งานด้านการเงิน (เทลเลอร์) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการบริหารงานของธนาคารออมสินสาขา

ที่มา: ธนาคารออมสิน ภาค 5 (2543)

ประเภทของธุรกิจสินเชื่อ

บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การให้สินเชื่อกับธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ โครงการขนาดใหญ่ และการให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และบุคคลทั่วไป ซึ่งการให้สินเชื่อกับธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ โครงการขนาดใหญ่จะเปิดให้บริการในส่วน of ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ส่วนการให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อยและบุคคลทั่วไปจะให้บริการ ณ ธนาคารออมสินทั่วประเทศ

การให้บริการสินเชื่อบุคคลเป็นกลุ่มย่อยในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการในการอุปโภคและบริโภคของบุคคลทั่วไป ข้าราชการ ลูกจ้าง ลูกจ้างประจำ พนักงานองค์การของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ รวมถึงลูกจ้างของนิติบุคคลต่าง ๆ

ประเภทของสินเชื่อบุคคลที่ธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางและธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศได้เปิดให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. สินเชื่อสวัสดิการ

สินเชื่อที่ให้บริการแก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ พนักงานหรือลูกจ้าง องค์การของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นสวัสดิการแก่ตนเองและครอบครัว เป็นการส่งเสริม สวัสดิภาพและมาตรฐานการดำรงชีวิตของข้าราชการ พนักงานองค์การของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ ให้กู้ไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 2 แสนบาท ระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน 5 ปี โดยให้หน่วยงานของผู้กู้เป็นผู้หักเงินเดือนนำส่งชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือน หลัก ประกันในการกู้ยืมสามารถนำบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันกับผู้กู้ซึ่งทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี มาเป็นค้ำประกัน

2. สินเชื่อไทรทอง

เป็นการให้สินเชื่อเอนกประสงค์ เพื่อนำไปประกอบการค้าหรือลงทุน เพื่อการศึกษา เพื่ออุปโภคหรือบริโภค โดยที่ผู้กู้ต้องเป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้แน่นอน มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และ เมื่อรวมกับระยะเวลาให้กู้ต้องไม่เกิน 60 ปี โดยให้กู้ไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือลูกจ้างของนิติบุคคลแต่ไม่เกิน 5 แสนบาท ส่วนผู้กู้ที่มีอาชีพและรายได้แน่นอนให้กู้ไม่เกิน 5 แสนบาท

หลักประกันที่นำมาค้ำประกันคือ บุคคล สมุดเงินฝากของธนาคารออมสินทุกประเภท สลากออมสินพิเศษของผู้กู้หรือบุคคลอื่น ที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร ห้องชุดของผู้กู้หรือของบุคคลอื่น ก็ได้ โดยให้กู้ไม่เกินระยะเวลา 10 ปี

3. สินเชื่อเคหะ

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย สามารถขอกู้เพื่อซื้อที่ดินเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือ คู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว และไถ่ถอนจำนองที่ดินหรือห้องชุดจากสถาบันการเงิน โดยที่ผู้กู้จะต้อง

เป็นผู้มีอาชีพและรายได้ที่แน่นอน มีอายุตั้งแต่ 20 ปีและเมื่อรวมกับระยะเวลากู้แล้วต้องไม่เกิน 65 ปี

วงเงินที่ให้ผู้กู้ไม่เกินรายละ 5 ล้านบาท แต่ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินที่ดิน และอาคารหรือไม่เกินร้อยละ 70 ของห้องชุดที่นำมาเป็นหลักประกัน ระยะเวลาให้ผู้กู้ไม่เกิน 30 ปี โดยผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นงวดรายเดือนเดือนละเท่า ๆ กัน

หลักประกันที่สามารถนำมาค้ำประกันคือ ที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร ห้องชุด สิทธิการเช่าของผู้กู้หรือคู่สมรส นอกจากนี้ผู้กู้สินเชื่อเคหะเดิมที่มีประวัติการชำระหนี้ดี ก็สามารถขอกู้เงินเพิ่มเติมได้เช่น ขอกู้เพิ่มเติมเพื่อตกแต่งภายในอาคาร เพื่อซื้อรถยนต์ ฯลฯ

สินเชื่อเคหะโครงการสินเชื่อเคหะรวมใจ

เป็นสินเชื่อที่ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการสินเชื่อเคหะรวมใจตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ และคงที่ 3 ปี หรือ 5 ปี โดยให้ผู้กู้เพื่อซื้อบ้าน อาคารพาณิชย์ หรือ ห้องชุดที่สร้างเสร็จ เพื่อซื้อที่ดินว่างเปล่าในโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ได้ขออนุญาตจัดสรร เพื่อซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ยังก่อสร้างไม่เสร็จ เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง แต่ไม่รวมถึงการไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงิน

โดยผู้กู้จะต้องเป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และเมื่อรวมระยะเวลาให้ผู้กู้จะต้องไม่เกิน 70 ปี ในวงเงินให้ผู้กู้รายละไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาไม่เกิน 30 ปี และนำที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร ห้องชุดที่ขอกู้มาเป็นหลักประกัน

สินเชื่อตามข้อตกลง

เป็นการให้สินเชื่อแก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชน โดยหน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงกับธนาคาร เพื่อหักเงินรายได้ของผู้กู้รวบรวมนำส่งชำระหนี้ให้ธนาคารและธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยสินเชื่อที่ทำข้อตกลงกับหน่วยงานมี 3 ประเภท คือ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อโทรทอง และสินเชื่อสวัสดิการ

4. สินเชื่อวินาศภัย

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปซ่อมแซมทรัพย์สินของผู้กู้ที่ได้รับความเสียหาย หรือ บรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดจากอุทกภัย อัคคีภัย หรือวาทภัย และให้ผู้กู้ได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ภัยดังกล่าวสิ้นสุด

โดยผู้กู้จะต้องเป็นผู้มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ อยู่ในเขตประสบภัยที่เกิดจากอุทกภัย อัคคีภัย หรือวาตภัย และได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์นั้น ให้กู้ไม่เกิน 100,000 บาท

หลักประกันที่นำมาค้ำประกัน คือ บุคคล สมุดเงินฝากธนาคารออมสินทุกประเภท สลากออมสินพิเศษของผู้กู้หรือบุคคลอื่น ที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร โดยให้กู้ไม่เกินระยะเวลา 4 ปี แต่มีระยะเวลาปลอดชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยไม่เกิน 3 เดือน นับตั้งแต่เดือนที่จ่ายเงินกู้

นโยบายด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน

นโยบายด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง จะเป็นนโยบายเดียวกันกับนโยบายของธนาคารออมสินสำนักงานภาค ซึ่งเน้นนโยบายการขยายสินเชื่อในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอุปโภคและบริโภคของข้าราชการด้วยสินเชื่อสวัสดิการ ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ในครัวเรือน ลดปัญหาการกู้ยืมเงินนอกระบบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของธนาคารที่ไม่สูงมาก และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการกระตุ้นภาวะชบเซาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ส่งเสริมการประกอบอาชีพในครัวเรือนขนาดเล็ก เพื่อให้ความเจริญเข้าไปสู่ท้องถิ่นลดปัญหาแรงงานเข้ามาทำงานทำในเมือง ลดปัญหาชุมชน ให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เน้นการควบคุมให้สินเชื่อมีคุณภาพโดยมีการสอบถามและตรวจสอบสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการเกิดหนี้ค้างชำระ และเน้นการติดตามแก้ไขหนี้ที่ค้างชำระให้ลดลง

วิธีการดำเนินงานตามนโยบายด้านสินเชื่อบุคคล แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เช่น กำหนดเป้าหมายในการขยายสินเชื่อ โดยระบุให้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละของสินเชื่อ หรือกำหนดเป้าหมายของหนี้ค้างชำระว่าไม่ควรเกินร้อยละเท่าใด สินเชื่อประเภทที่ดำเนินงานตามวิธีนี้คือ สินเชื่อบุคคลทุกประเภท ได้แก่

1. สินเชื่อสวัสดิการ
2. สินเชื่อเคหะ
3. สินเชื่อไทรทอง
4. สินเชื่อวินาศภัย

2. กำหนดเป็นนโยบายการดำเนินงาน คือ การดำเนินงานสินเชื่อ ตามนโยบายของธนาคารหรือการสนองนโยบายของรัฐบาลในช่วงเวลานั้น ว่าต้องการเน้นสินเชื่อประเภทใดให้แก่

ประชาชน หรือเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีได้กำหนดเป็นงบประมาณให้ดำเนินงาน สินเชื่อประเภทที่ดำเนินงานตามวิธีนี้ ได้แก่ สินเชื่อเคหะ

ขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน

ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง มีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. การติดต่อลูกค้า
2. การวิเคราะห์สินเชื่อและการอนุมัติให้กู้เงิน
3. การจัดทำนิติกรรมสัญญาและการจ่ายเงินกู้
4. การรับชำระหนี้และการติดตามผลการดำเนินงาน
5. การติดตามหนี้และแก้ไขหนี้
6. การดำเนินคดีและการบังคับคดี

ขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น เป็นขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อที่ใช้ปฏิบัติกับสินเชื่อทุกประเภท ยกเว้นขั้นตอนการอนุมัติให้กู้เงินเท่านั้นที่แตกต่างออกไปตามลำดับขั้นการอนุมัติ โดยพนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจะทำการสรุปผลการวิเคราะห์พร้อมจัดทำเป็นรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อประกอบการเสนอขออนุมัติสินเชื่อ แล้วเสนออนุมัติตามลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. สาขา
2. เขต
3. ภาค
4. สำนักงานใหญ่

กรณีศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีกรอบทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการดำเนินงาน พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ประกอบไปด้วยเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริการ (services)

Philip Kotler (1967) อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2534: 216) ได้กล่าวไว้ว่าบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ ที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

- 1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ

- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารทางการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

- 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

- 1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา การให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อให้ให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย ตัวอย่าง โรงเรียนสอนพิเศษ มีอาจารย์ที่สอนดีมากหนึ่งราย แต่สามารถขยายสาขาและเพิ่มจำนวนนักศึกษาได้เป็นจำนวนมากได้โดยใช้โทรทัศน์วงจรปิดและบันทึกเทปโทรทัศน์เข้าช่วย การรักษาคนไข้ของจิตแพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็กแทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่า รักษาคนไข้ประมาณ 30 นาทีต่อ 1 ราย แทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดี มีการเตรียมตัวดีจะสอนดีกว่า ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ดีคุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถเมล์ในช่วงเวลาเร่งด่วนคนแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น

ความรู้ (knowledge)

โสภา ชูพิกุลชัย และ อรทัย ชื่นมนุษย์ (2518: 31) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้คือ การรับรู้ จำ และเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ และทัศนคติ ประกอบขึ้นกับความรู้ต่าง ๆ ที่เคยได้ศึกษามาเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้น ๆ บวกกับการตีค่าของนั้น ๆ กับพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2525: 123) กล่าวว่า ความรู้เป็นความจำระดับหนึ่งของพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งมีระดับพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัยที่แตกต่างกัน

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2538: 77) กล่าวว่า ความรู้เป็นขบวนการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และมีผลให้มีการสั่งสมประสบการณ์ให้มีความคงทนถาวร นำไปสู่พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม

ความรู้พื้นฐานสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ดารณี พุทธวิบูลย์ (2537: 48) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรมีความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ดังนี้

1. ความรู้ด้านบัญชี ควรมีการเรียนรู้ในระบบบัญชีขั้นต้น โดยเฉพาะงบการเงิน ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องนำมาเป็นหลักฐานในการขอสินเชื่อของลูกค้า
2. ความรู้ด้านการเงิน
3. ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์และการเมือง ต้องทราบความเป็นไปของเศรษฐกิจภายในและต่างประเทศรวมทั้งนโยบายการเงิน การคลังของรัฐบาล อัตราภาษีและกำแพงภาษี
4. ความรู้ด้านการจัดการ เพื่อให้สามารถวางแผนจัดสายงานมีตารางการปฏิบัติงาน และมีเทคนิคการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
5. ความรู้ด้านการตลาด เมื่อเป็นนักการตลาดที่ดีมีชั้นเชิงในการแข่งขัน และส่งเสริมบริการของธนาคาร
6. ความรู้ด้านกฎหมาย ธุรกิจ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่มีการปล่อยวงเงินสินเชื่อ และมีปัญหาในการชำระคืนธนาคาร

เพราะความสำคัญของสินเชื่อที่มีต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และสถาบันการเงินที่มีหน้าที่อำนวยสินเชื่อ โดยเฉพาะธนาคารถือว่าสินเชื่อ เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักที่สำคัญประเภทดอกเบี้ย ส่วนลดและค่าธรรมเนียม ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายในกรณีที่การปล่อยสินเชื่อมีปัญหา คือมีหนี้สินเกิดขึ้นและเพื่อให้การบริการสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิเคราะห์สินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยอาศัยหลักเกณฑ์นโยบาย C (C's policy)

ประสิทธิภาพ ผู้วิเคราะห์สินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยอาศัยหลักเกณฑ์นโยบาย C (C's policy)

1. คุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ (character)

เป็นคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อทางด้านคุณภาพจิตใจและพฤติกรรมของลูกหนี้ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจในอันที่จะชำระหนี้ (willing to pay)

ตามปกติเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สอบสวนสินเชื่อ จะต้องมีความชำนาญในการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ขอสินเชื่อเป็นอย่างดี เพื่อที่จะทราบข้อความ บางอย่างซึ่งไม่สามารถจะวิเคราะห์ได้จากใบคำขอสินเชื่อ และการหมั่นสอบถามวงการค้าภายนอก เพื่อรักษาชื่อเสียงของผู้ขอสินเชื่อในการชำระเงิน จะเป็นประโยชน์แก่การวิเคราะห์ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อได้อย่างดียิ่ง เพราะคำว่าคุณสมบัตินั้นจะหมายรวมถึงความซื่อสัตย์ในการประกอบธุรกิจมาเป็นเวลานานปี ความสามารถในการจัดการชื่อเสียง การศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สอบสวนสินเชื่อ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ขอสินเชื่อมีคุณสมบัติดีแล้ว อัตราความเสี่ยงในด้านหนี้สูญก็จะมีน้อยลง ถ้าผู้ขอสินเชื่อยังสามารถประกอบกิจการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพราะคุณสมบัติดังกล่าวจะมีผลสะท้อนไปยัง เสถียรภาพในการทำงานอันมั่นคง ผู้ที่อาศัยจะอยู่อย่างสงบสุขการติดต่อธุรกิจกับผู้อื่นจะเป็นที่เชื่อถือในวงสังคมเป็นต้น

สำหรับการที่จะสังเกตถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อที่ดีที่สุดนั้น จะดูได้จากพฤติกรรมของลูกหนี้ เช่น ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่ออยู่กับธนาคารแล้ว เมื่อผู้ขอสินเชื่อประสบปัญหาด้านการดำเนินธุรกิจจนทำให้ไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ต่อธนาคาร ธนาคารต้องออก จดหมายทวงถามหรือดำเนินการด้วยวิธีที่เข้มงวด และต้องฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกค้านั้นที่สุด หรือในกรณีที่ลูกค้านั้นมีคุณสมบัติเป็นผู้ขอสินเชื่อที่ดี เมื่อธุรกิจประสบปัญหาแล้วอาจมาเจรจายกเลิกหนี้กับธนาคารล่วงหน้าว่า ขณะนี้กำลังประสบกับปัญหาอยู่ไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ได้ภายในกำหนด ขอให้ธนาคารพิจารณาให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีการขออนุญาตให้ต่ออายุสัญญาเงินกู้ออกไปอีก หรือขอเลื่อนอายุการชำระหนี้ชั่วคราว หรือขอเงินกู้เพิ่มเติมเพื่อให้ธุรกิจฟื้นตัวขึ้นมาใหม่ สุดท้ายธนาคารจะเห็นสมควร เป็นต้น

2. ความสามารถในการชำระหนี้ (capacity)

เป็นคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อทางด้านความสามารถหรือสมรรถภาพในการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระหนี้

ความสามารถในการหารายได้ (capacity) หรือบางครั้งเรียก ability to create income หมายความว่า ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถนำรายได้จากการประกอบธุรกิจแต่ละครั้งมาชำระคืนเงินกู้ได้โดยถูกต้องตามที่ได้สัญญากับธนาคารไว้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องได้จากการกำไรที่ธุรกิจนั้นประกอบการค้ามาได้ ไม่หวังที่จะให้ผู้ขอสินเชื่อขายหลักทรัพย์ที่ได้จำนองไว้กับธนาคาร

การพิจารณาความสามารถในการหารายได้ของผู้ขอสินเชื่อ อาจแยกได้เป็นประเภทส่วนบุคคลและธุรกิจ ในกรณีที่บุคคลเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารอาจต้องพิจารณาถึงพื้นฐานทางการศึกษา สุขภาพ ความชำนาญ อายุ และความมั่นคงของสำนักงานที่ ผู้ขอสินเชื่อปฏิบัติงานอยู่ เป็นต้น ส่วนด้านธุรกิจรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคาร ควรต้องทราบถึงระดับการขายว่า เหมาะสมกับทุนที่ทางกิจการนำมาลงหรือไม่ นอกจากนี้สถานที่ตั้ง หลักการโฆษณาคุณภาพของสินค้า ฐานะการแข่งขัน ความสัมพันธ์กับผู้ซื้อสินค้าและผู้ขายวัตถุดิบ เครื่องจักรที่ใช้อยู่ และต้นทุนการผลิต เป็นต้น ก็มีความสำคัญต่อผลการประกอบการของธุรกิจเป็นอย่างมากด้วย

ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ จะต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของ ผู้บริหารงาน ซึ่งบางครั้งนักวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารบางแห่งพึงเล็งถึงความสำคัญ แห่งการบริหารงานว่าควรจะต้องจัดอยู่ในปัจจัยอันดับแรกทีเดียว ซึ่งหมายถึงความสามารถของ ผู้จัดการที่จะรวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าแต่ละหน่วยให้ได้ต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกัน พร้อมทั้งมีนโยบายการค้าขายที่ดีกว่า แรงงานมีฝีมือดี คุณภาพดีกว่า มีการให้บริการดีกว่า ซึ่งผู้ซื้อนิยมที่จะซื้อสินค้าที่ผลิตจากผู้ขอสินเชื่อมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งในที่สุดผู้ขอสินเชื่อก็สามารถนำรายได้ หรือกำไรมาสุบริษัของเขา และจะนำรายได้ส่วนหนึ่งมาคืน หนี้สินกับธนาคารได้

เจ้าหน้าที่ที่พิจารณาสินเชื่อที่ดี ไม่เพียงแต่สนใจในด้านการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้อย่างเดียว แต่ควรสนใจถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ในการขอสินเชื่อให้ถูกต้องกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการทำสัญญาเงินกู้ เป็นต้นว่าในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นหญิงที่มีสามี ซึ่งจะต้องให้สามีของผู้ขอสินเชื่อให้ความยินยอมในการทำนิติสัญญาเงินกู้ด้วย ซึ่งผู้พิจารณาสินเชื่อไม่ควรละเลย มิฉะนั้นสัญญาเงินกู้นั้นจะเป็นโมฆะได้ แต่อย่างไรก็ตามกรณีเช่นนี้จะมีน้อย ที่สำคัญที่สุดคือ ในกรณีที่ธุรกิจที่นิติบุคคลที่จะสามารถขอเงินกู้ได้จากธนาคารจะต้องเป็นกรรมกร

บริษัทหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ซึ่งได้ระบุไว้ในหนังสือขอจดทะเบียนตั้งบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วน ณ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ว่าด้วยอำนาจการลงนามและ/หรือห้างหุ้นส่วนในด้านการทำนิติกรรมใด ๆ ซึ่งส่วนมากจะต้องมีการประทับตราของบริษัท และ/หรือ ห้างหุ้นส่วนด้วย มิฉะนั้นแล้วทำสัญญาการขอกู้จะไม่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะเกิดมีการเสี่ยงต่อความเสียหายได้ในภายหลัง

3. เงินทุน (capital)

เป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อหรือในส่วนของผู้ถือหุ้นเงินลงทุนในที่นี้จะหมายถึงฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่าง ๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราการเสี่ยงต่อหนี้สูญ เงินทุนมีส่วนช่วยได้มากทีเดียว กล่าวคือผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการ และผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูงจะปรากฏว่าการจัดการของบริษัทมีความสามารถชำระหนี้ได้ด้วย ส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราการเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ดี ถ้าในกรณีที่กิจการมีเจ้าหนี้ที่สูงกว่าที่ได้ลงทุนไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้ที่มีอัตราการเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

4. หลักทรัพย์ค้ำประกัน (collateral)

ได้แก่ ทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาค้ำประกันสินเชื่อเพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้คืนในอนาคต

นโยบายธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้แต่ละราย มักจะมีนโยบายให้ผู้ขอกู้วางหลักทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันไว้กับธนาคาร เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อ หนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยปกติหลักทรัพย์ที่วางไว้กับธนาคารเพื่อเป็นหลักประกันนั้น ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรือน และสิ่งปลูกสร้างสิทธิการเช่า (ซึ่งเจ้าหนี้ที่ยอมรับในเรื่องการโอนสิทธิ) กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี cash surrender value หุ้นและหุ้นกู้ของบริษัทที่มีฐานะการเงิน มั่นคง และพันธบัตรรัฐบาล

ในกรณีที่ผู้กู้เอาอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างมาวางประกัน ผู้กู้จะต้องเอาประกันอัคคีภัยกับต้องสลักหลังยกประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่จะได้รับให้กับธนาคาร

การใช้บุคคลค้าประกันอาจทำได้ หากผู้ค้าประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือของธนาคาร แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารเป็นราย ๆ ไป

ความจริงแล้วนโยบายดังกล่าว ธนาคารมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรับหรือขายทอดตลาดหลักทรัพย์ใด ๆ เพราะธนาคารจะต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และอาจเสียชื่อเสียงทางด้านสังคมอีกด้วย ที่ธนาคารสนใจที่สุดก็คือ กำไร หรือรายได้ที่จะสามารถนำมาชำระหนี้คืนได้เท่านั้น

5. สภาพเศรษฐกิจ (condition)

เจ้าหน้าที่ผู้วิเคราะห์สินเชื่อ ไม่เพียงแต่จะมีความรู้ด้านการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน และการดำเนินงานของบริษัทเพียงอย่างเดียว ควรจะต้องมีความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอีกด้วย เนื่องจากเหตุผลที่ว่าสภาพเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนของการหมุนเวียนของวัฏจักรทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบกระเทือนถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิค การบริโภค ผลิตภัณฑ์ และวิธีการจำหน่ายสินค้า รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลที่จะเลิกควบคุมการส่งเสริมอุตสาหกรรม การเพิ่มอัตราภาษีและกฎข้อบังคับอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งในที่สุด จะกระทบกระเทือนถึงความสามารถในการชำระหนี้ได้ ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารได้วิเคราะห์แล้วว่าความสามารถในการชำระหนี้คืนของกิจการหนึ่ง มีอัตราการชำระหนี้ได้ดี ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้จะไม่สามารถควบคุมโดยธนาคารได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงในด้านการให้สินเชื่อ ซึ่งต้องเผชิญกับวัฏจักรขึ้นลงของการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคาร จึงควรต้องเป็นนักพยากรณ์เศรษฐกิจอีกด้านหนึ่ง

6. ประเทศที่ติดต่อกับ (country)

กรณีที่มีการค้าระหว่างประเทศ ควรพิจารณาภาวะการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ติดต่อกันด้วย เพราะแนวความคิดและความรับผิดชอบอาจแตกต่างกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับเอกสาร และการปฏิบัติทางการค้าจะแตกต่างกันด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้วิเคราะห์ หรือปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จะต้องค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อทำการอยู่เป็นประจำมาประกอบการประเมินด้วย

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (สุนัย เศรษฐาปาน, 2533: 30)

สำหรับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารต่าง ๆ นั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานในการให้สินเชื่อ อีกทั้งผู้ที่จะเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้นั้น จะต้องมีความคุณสมบัติตรงตามที่ธนาคารนั้น ๆ กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ เพราะในอดีตที่ผ่านมาหน้าที่การให้กู้ยืมของธนาคารยังเป็นของเจ้าหน้าที่ระดับสูงเพียงไม่กี่คน และการให้กู้ยืมมักจะต้องอยู่บนรากฐานของความสนิทสนมกันเป็นส่วนตัว ระหว่างผู้ให้กู้กับผู้กู้ และมักจะใช้หลักทรัพย์สินเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ แต่ปัจจุบันการดำเนินงานของธนาคารเปลี่ยนแปลงไปมาก เพราะการแข่งขันในระหว่างธนาคารด้วยกันเอง โดยการตั้งสาขาในท้องถิ่นจนบางครั้งจำนวนธนาคารมีมากเกินพอกับสภาพท้องถิ่น และการแข่งขันกับบริษัทการเงิน ซึ่งบางบริษัทรวมทุนกับธนาคารในต่างประเทศทำให้การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้โดยการประเมินโครงการมากกว่า การพิจารณาจากความพอเพียงของหลักทรัพย์เท่านั้น ธนาคารบางแห่งจึงเริ่มปรับปรุงกลไกการให้กู้ยืมใหม่ โดยลดความสำคัญของหลักทรัพย์ลงบ้าง และยินยอมรับเอาหลักทรัพย์ประเภทใหม่มาเป็นหลักประกันแทนที่เดิม เช่น เครื่องจักร สินค้าบางชนิด เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารหลายแห่งได้ทำการส่งเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมผู้ที่ธนาคารคิดว่าน่าจะเป็นลูกค้าของธนาคาร ซึ่งอาจจะไม่เคยติดต่อกับธนาคารมาก่อนหรืออาจจะเคยใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้หันมาใช้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารมากขึ้น โดยอาจจะมีการเสนอเงื่อนไขสินเชื่อที่ดีกว่าหรือให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการกระทำเช่นนี้จำเป็นต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารให้มีความสามารถสูง เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นภาพพจน์ของธนาคารที่ส่งออกไปติดต่อเพื่อขายบริการของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น โดยนัยนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อคือพนักงานที่พยายามขายบริการของธนาคารให้กับลูกค้าหรือผู้ที่อาจจะมาเป็นลูกค้า แต่บริการดังกล่าวมีลักษณะพิเศษกว่าสินค้าหรือบริการธรรมดาตรงที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องจัดหาสินเชื่อที่เหมาะสม และช่วยสนับสนุนการดำเนินกิจการของลูกค้าด้วย ดังนั้นผู้ที่จะเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงต้องมีคุณสมบัติ ความรู้ด้านสินเชื่อ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

1. คุณสมบัติทั่วไป ตามระเบียบปฏิบัติงานธนาคารกล่าวคือ เป็นชายหรือหญิง อายุ ไม่ต่ำกว่า 20 ปี สุขภาพแข็งแรง ความประพฤติเรียบร้อย ไม่ติดยาเสพติด หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว พื้นความรู้ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

2. คุณสมบัติเฉพาะตัว เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต เข้มแข็งอดทน มีคุณธรรม มีไหวพริบปฏิภาณดีหมั่นแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

1. หน้าที่ต่อธนาคาร ต้องประพฤติตนให้เหมาะสมกับการพนักงานธนาคารที่ดี รักษาความลับของธนาคาร ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อยรวดเร็ว โดยคัดเลือก ลูกค้า โครงการที่ดี ให้ความรู้ วิจารณ์ญาณ ดุลยพินิจ และประสบการณ์ในการหาข้อมูล ตรวจสอบ วิเคราะห์อย่างรอบคอบ พร้อมทั้งให้ความเห็นในการประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้สินเชื่อที่ปล่อยมีคุณภาพ ก็จะทำให้ธนาคารมีกำไร สามารถขยายกิจการให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้

2. หน้าที่ต่อสังคม การพิจารณาปล่อยสินเชื่อในกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม มากกว่าที่จะมุ่งปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งโดยเฉพาะ

3. หน้าที่ต่อลูกค้า ต้องรักษาความลับของลูกค้า คอยติดต่อ เยี่ยมเยียน ให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษาหารือ หากลูกค้ามีปัญหาต้องหาทางแก้ไข อย่างไรก็ดี ไม่ควรให้ความสนิทสนมกับลูกค้าจนเกินไป จนอาจทำให้ขาดความเที่ยงธรรมหรือลำเอียงไปข้างกับลูกค้า นอกจากนี้ต้องระมัดระวังอย่าให้ลูกค้าดูถูกหรือตกเป็นเครื่องมือให้ลูกค้าใช้จนเสียหายธนาคาร

4. หน้าที่ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีความจริงใจต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเสนองานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยสิ้นเชิง ไม่ปิดบัง กระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ยุติธรรม

5. หน้าที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี และรายงาน รวมถึงการติดตามหนี้ด้วย เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จำเป็นที่จะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานกับฝ่ายบัญชีการเงินเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลาวัลย์ พงษ์วุฒิธรรม และ กุณฑล นาคพรหม (2519) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ ผลของการศึกษารูปได้ว่า

ในการให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์มักเกิดปัญหาได้ 3 ประการคือ

1. ปัญหาทางด้านผู้กู้

ผู้กู้จะถูกธนาคารปฏิเสธการให้กู้จากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง ดังนี้

ก. ฐานะทางด้านสินเชื่ของผู้กู้ไม่ดี เช่น ธุรกิจมีส่วนประกอบของทุนน้อยกว่าส่วนที่เป็นหนี้สิน หลักประกันมีค่าน้อย

ข. วัตถุประสงค์ในการขอกู้ไม่ตรงกับนโยบายของธนาคาร เช่น ขอกู้น้อยเกินไปไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารมาก่อน ธนาคารไม่ให้อำนาจในวัตถุประสงค์หรือประเภทธุรกิจที่ขอมา

ค. เป็นข้อห้ามของกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของธนาคาร เช่น วงเงินที่ขอกู้น้อยเกินไปอำนาจของธนาคารจะให้อำนาจได้ วัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือขัดกับหลักศีลธรรม

ง. ความสามารถในการหาทำไรมีน้อย เช่น ลงทุนในทรัพย์สินถาวรมากเกินไปมีสินค้านำออกมากเกินไป ให้สินเชื่อกับลูกค้าของธุรกิจยาวนานเกินไป ทำให้ธุรกิจประสบกับปัญหาทางการเงินคือขาดทุนหมุนเวียน

2. ปัญหาทางด้านผู้ให้กู้

2.1 ปัญหาการอนุมัติเงินกู้ การวิเคราะห์หนี้สินเชื่ของผู้กู้จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากกว่า มีมากน้อยเป็นจริงแค่ไหน ถ้าการวิเคราะห์ผิดพลาดอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารได้ ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ธนาคารขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ

2.2 ปัญหาภายหลังการอนุมัติเงินกู้แล้ว ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามตกลงไว้กับธนาคาร ธนาคารควรส่งเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบว่าผู้กู้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ต้องมีการติดตามทวงถามทั้งตัวลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน ถ้ายังไม่ได้ผลธนาคารจะส่งเรื่องไปให้ทางประนอมหนี้เพื่อติดตามทวงถามต่อไป ถ้าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้จริง ๆ ก็จะต้องทำการฟ้องร้องดำเนินคดีให้ศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์และนำทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันออกทอดตลาด

3. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ที่ทำให้เศรษฐกิจและสังคมของประเทศเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ มี 2 ปัจจัยคือ

3.1 ปัจจัยภายนอก เช่น การผันผวนของระบบการเงินของโลก การเพิ่มขึ้นของระดับราคาสินค้าสำคัญในตลาดโลก

3.2 ปัจจัยภายในประเทศ เช่น ในภาวะเงินเฟ้อและเศรษฐกิจชะงัก การลงทุนจะซบเซา ความต้องการสินเชื่อจะมีน้อย แนวโน้มการออมของประชาชนลดลงทำให้เงินฝากของธนาคารลดลงตามไปด้วย การขยายสินเชื่อก็อาจจะลดลงได้ ความวุ่นวายภายในประเทศ เช่น การนัดหยุดงาน

สรุปแล้วการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ขอสินเชื่อเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อ นั้น ๆ และติดตามผลของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ จะทำให้สินเชื่อ นั้น ๆ มีผลดีมีประโยชน์ต่อประเทศชาติ ต่อธนาคารและต่อผู้ขอสินเชื่อเอง เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ขาดความรู้ความชำนาญในสภาพและภาวะการเงินที่แท้จริงของผู้ขอสินเชื่อปล่อยสินเชื่อไปโดยไม่ถูกต้องตามหลักการ เป็นมูลเหตุให้เกิดหนี้สูญได้

การพิจารณาปล่อยสินเชื่อแต่ละธนาคารจะไม่มีกฎเกณฑ์หรือหลักตายตัว เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน แต่ที่เหมือนกันคือ การให้สินเชื่อของธนาคารต่างมีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้คืนทั้งสิ้น ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ การวิเคราะห์และติดตามผลของ สินเชื่อที่ให้ แก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ

กาญจนา แฉ่งชัด และ จิรศักดิ์ ตันสถิตย์ (2522) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ระบบงานสินเชื่อสาขาธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

จากการศึกษาระบบงานด้านสินเชื่อสาขาที่ได้รับนโยบายกระจายอำนาจนี้ พบว่า ความรับผิดชอบในงานด้านการอำนวยสินเชื่อของสำนักงานสาขา อันได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ให้ความเห็นตลอดจนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสามารถจะกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่ทั้งนี้ส่วนประกอบสำคัญยิ่งในการดำเนินงานของสำนักงานสาขาเหล่านี้ก็คือ การจัดรูปองค์การด้านสินเชื่อ โดยมี จุดประสงค์ที่จะให้เกิดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องต้องกันตามระบบโดยกำหนดให้หน่วยงานด้านการอำนวยสินเชื่อแยกออกจากหน่วยงานด้านพิธีการสินเชื่อ อันได้แก่หน้าที่ในภายหลังที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว แต่อย่างไรก็ตามทั้งระบบงานและการจัดรูปองค์การในลักษณะที่จะอำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานตามระบบจะดำเนินไปได้ดีเพียงใดนั้นจำเป็นที่จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยที่ตัวบุคคล

1.1 บุคคลที่มีคุณสมบัติและจำนวนพอเพียงตรงตามรูปองค์การ

1.2 คุณภาพของงานได้มาตรฐานดีพอ

2. เมื่อการกระจายอำนาจสามารถกระทำได้อย่างสมบูรณ์

ชัยวัฒน์ พงษ์สุภาสุระ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายมีผลในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยนั้น ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาในเรื่องระยะเวลา การพิจารณาคำขอกู้ล่าช้า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อย การประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกันต่ำ ระเบียบปฏิบัติของธนาคารมีขั้นตอนมากและปัญหามากที่สุด คือ พนักงานไม่เอาใจใส่ และขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

วรกร ชาญไวยวิทย์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลของการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้ในด้านการอำนวยการสินเชื่อเป็นอย่างดี อีกทั้งมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานธนาคาร มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ให้ความสำคัญต่อองค์กร และมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา ในส่วนของปัญหาพบว่า มีปัญหาด้านธนาคาร คือ โครงสร้างสาขาธนาคารแตกต่างกันไปตามขนาดของการจัดสาขา มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะด้านไม่มีการหมุนเวียนงาน วัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชามีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ ความสามารถ และพิจารณาปรับเปลี่ยนเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ปัญหาด้านลูกค้าในการเสนอขอวงเงินสินเชื่อ ลูกค้ามักจะปกปิดข้อมูลที่แท้จริง มีการปรับแต่งข้อมูลทางการเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาด้านการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยคืนให้แก่ธนาคารตามมา

ผู้วิจัยเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อใช้ความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวังในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ การเมือง และธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นกลไกทางการเงินของประเทศ

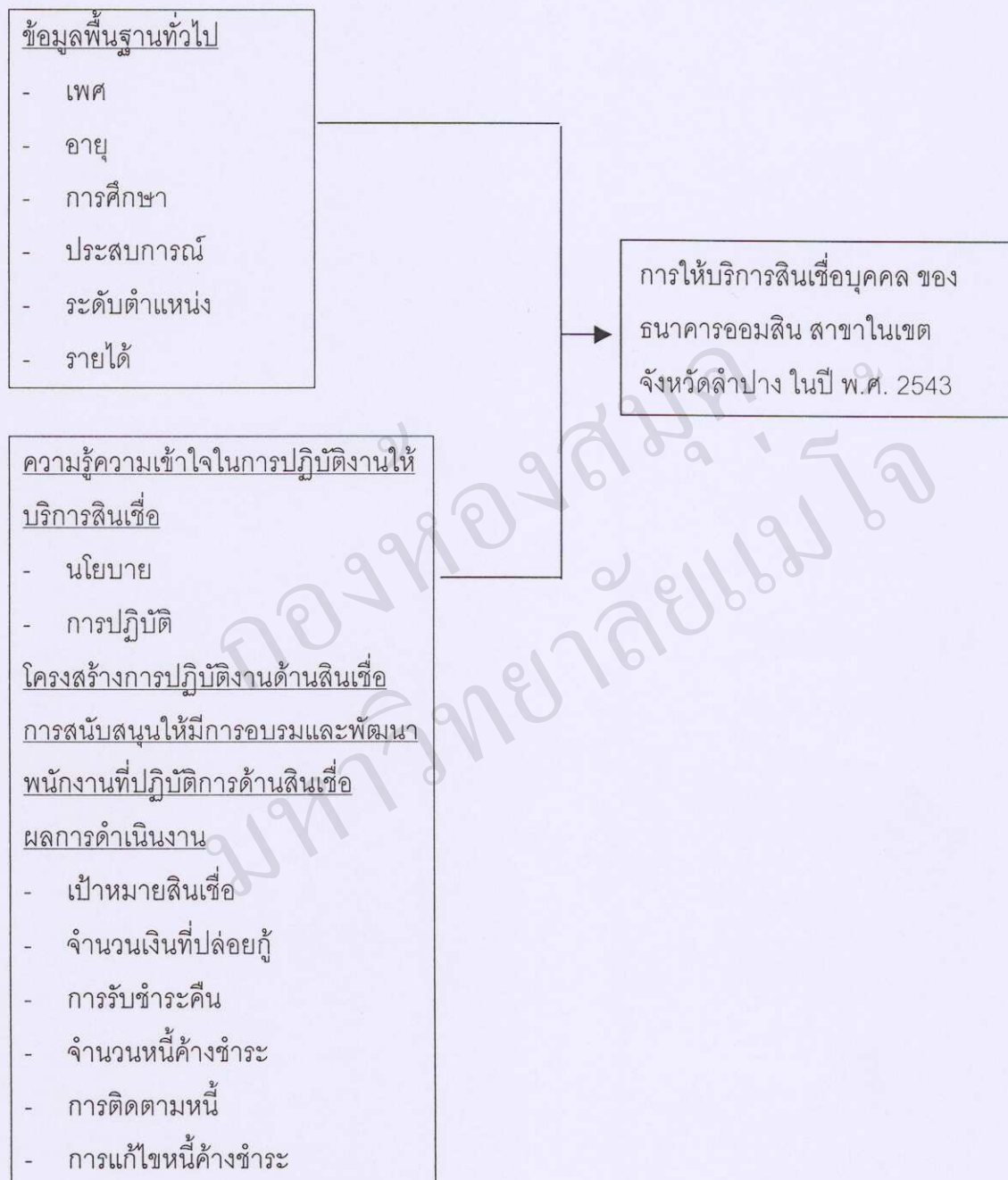
ควรมีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลที่เป็นจริงของลูกค้าระหว่างธนาคาร ตลอดจน
ดำเนินนโยบายการเงิน การคลัง ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

กองหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย
(Conceptual Framework)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัด
ลำปางปี พ.ศ. 2543 มีลำดับขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Locale of the Study)

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากผู้จัดการธนาคารออมสินเขต ผู้จัดการ
ธนาคารออมสินสาขา พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อเขตและพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้าน
สินเชื่อสาขา ในเขตจังหวัดลำปาง จำนวน 9 สาขา และ 1 สำนักงานเขตคือ

1. สาขาลำปาง
2. สาขาสบตุ๋ย
3. สาขาเกาะคา
4. สาขาห้างฉัตร
5. สาขาเถิน
6. สาขาแจ้ห่ม
7. สาขาขาว
8. สาขาวังเหนือ
9. สาขาแม่ทะ

ประชากร (Population)

งานวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง รวม 41 คน ดังนี้

ผู้จัดการธนาคารออมสินเขต	1 คน
ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา	9 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา	9 คน
พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขา	20 คน
พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อเขต	2 คน

โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เหตุที่ต้องรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก ไม่เหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง ซึ่ง นำชัย ทนุผล (2540: 71) ระบุไว้ว่า ถ้างานวิจัยใดที่อยู่ในวิสัยจะศึกษาข้อมูลได้ทุกหน่วยก็ควรจะศึกษาประชากรทั้งหมดเพื่อความถูกต้องและแม่นยำและไม่จำเป็นจะต้องใช้สถิติมาประมาณหรือทดสอบสมมุติฐาน

เครื่องมือในการวิจัย (Instrument of the Study)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามตัวแปรต่าง ๆ และวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์

ส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดให้คะแนน (rating scale) ประกอบด้วยคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายสาขา จำนวนสินเชื่อที่สาขานอนุมัติ การรับชำระคืนหนี้ค้างชำระ การติดตามหนี้ การแก้ไขหนี้

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 2.1 เป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบนำไปใช้ประเมินคำถามในแต่ละข้อ ว่าตนเองมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคล

ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับใด โดยข้อที่ไม่ได้ตอบจะไม่ได้คะแนน ระดับการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละช่วงจะมีความห่างเท่ากัน เท่ากับ 1 คะแนนดังนี้

เข้าใจอย่างยิ่ง	= 5 คะแนน
เข้าใจมาก	= 4 คะแนน
เข้าใจปานกลาง	= 3 คะแนน
เข้าใจเล็กน้อย	= 2 คะแนน
ไม่เข้าใจ	= 1 คะแนน

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ โดยใช้หลักของ Likert's Scales กำหนดให้คะแนนแต่ละระดับจาก เข้าใจอย่างยิ่ง (5) เข้าใจ (4) เข้าใจปานกลาง (3) ไม่เข้าใจ (2) ไม่เข้าใจอย่างยิ่ง (1) ตามลำดับดังนี้

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	เข้าใจอย่างยิ่ง
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	เข้าใจมาก
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	เข้าใจปานกลาง
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	เข้าใจเล็กน้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ไม่เข้าใจ

ส่วนที่ 2.2 เป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบนำไปใช้ประเมินคำถามในแต่ละข้อ เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน การสนับสนุนให้มีการอบรมและพัฒนาพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ โดยข้อที่ไม่ได้ตอบจะไม่ได้คะแนน ระดับการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละช่วงจะมีความห่างเท่ากัน เท่ากับ 1 คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 5 คะแนน
เห็นด้วย	= 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	= 3 คะแนน
เห็นด้วยเล็กน้อย	= 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	= 1 คะแนน

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้โดยใช้หลักของ Likert's Scales กำหนดให้คะแนนแต่ละระดับจาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ตามลำดับดังนี้

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วย

คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยเล็กน้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

โดยใช้สูตรการหาน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) (ประคอง กรรณสูต, 2528: 66-70) ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + f_5}{TNR}$$

เมื่อ WMS = คะแนนเฉลี่ย

f_1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เข้าใจอย่างยิ่ง

f_2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่า เห็นด้วย เข้าใจมาก

f_3 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่า ไม่แน่ใจ เข้าใจปานกลาง

f_4 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่า เห็นด้วยเล็กน้อย เข้าใจเล็กน้อย

f_5 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่า ไม่เห็นด้วย ไม่เข้าใจ

TNR = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเปิดเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อบุคคล ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อบุคคลและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

ข้อมูลในการวิจัย

(Research of the Data)

ข้อมูลที่น่ามาศึกษาจะเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ใช้สำรวจโดยการสร้างแบบสอบถาม โดยตรงจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปางทั้งหมด 9 สาขาและ 1 สำนักงานเขต (ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาละ 1 คน พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขาละ 2 คน) จากพนักงานแต่ละตำแหน่งในแต่ละสาขา ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนรวม 41 คน ดังนี้

ผู้จัดการธนาคารออมสินเขต	1 คน
ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา	9 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา	9 คน
พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขา	20 คน
พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อเขต	2 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมจากคำสั่ง ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ การวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสิน เอกสารประกอบการประชุม สัมมนา เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ ทั้งของธนาคารออมสินและหน่วยงานอื่น ๆ ผลการดำเนินงานและเป้าหมายของการให้บริการสินเชื่อ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางในปี พ.ศ. 2543

การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้วางขั้นตอนการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ขอความร่วมมือไปยังผู้จัดการเขต ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานปฏิบัติการสาขาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อเขตของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม จำนวน 41 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามวัน เวลาที่กำหนด
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาจัดหมวดหมู่ ตรวจสอบความสมบูรณ์ และถอดรหัสเนื้อหา จากนั้นวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ คือ

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) คือการอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้ อัตราร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์และบรรยายข้อมูลแล้วเสนอในรูปตารางพรรณนาประกอบ

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 4
ผลการวิจัย
(RESEARCH RESULTS)

การวิจัย เรื่อง การให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง
ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อของ
ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคล

ผลการศึกษาแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อของธนาคาร
ออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย ข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ และตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน
ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้าน
ดินเพื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	36.6
หญิง	26	63.4
รวม	41	100.0
อายุ (ปี)		
26 – 35	15	36.6
36 – 45	17	41.5
46 ปีขึ้นไป	9	22.0
รวม	41	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	14.6
ปริญญาตรี	30	73.2
ปริญญาโท	5	12.2
รวม	41	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	12	29.3
สมรส	27	65.9
ม่าย/หย่าร้าง	2	4.9
รวม	41	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	9.8
1 – 5 ปี	18	43.9
6 – 10 ปี	17	41.5
11 – 15 ปี	2	4.9
รวม	41	100.0
ตำแหน่งในปัจจุบัน		
พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ	22	53.7
ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	22.0
ผู้จัดการ	9	22.0
ผู้จัดการเขต	1	2.4
รวม	41	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

เพศ

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.6

อายุ

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ ระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 36.6 และอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.0

ระดับการศึกษา

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า ปริญญาตรี ร้อยละ 14.6 และปริญญาโท ร้อยละ 12.2

สถานภาพสมรส

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สมรสแล้ว ร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 29.3 และเป็นม่าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.9

ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 41.5 ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.8 และ ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 4.9

ตำแหน่งในปัจจุบัน

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ ร้อยละ 22.0 และเป็นผู้จัดการเขต ร้อยละ 2.4

ส่วนที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ

โดยได้แบ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

4.51 - 5.00	=	มีความรู้ความเข้าใจอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	=	มีความรู้ความเข้าใจมาก
2.51 - 3.50	=	มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง
1.51 - 2.50	=	มีความรู้ความเข้าใจน้อย
1.00 - 1.50	=	ไม่เข้าใจ

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ

รายละเอียด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1. ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง วัตถุประสงค์ในการขอกู้ จะทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นไปอย่างมีเหตุผลทิศทาง	4.00	.77	มาก
2. ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง สถานการณ์ในปัจจุบันถือว่าเป็นข้อมูลที่ทันสมัย	3.90	.58	มาก
3. มีความรู้ ความเข้าใจในการนำคุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ นิติภาวะ การค้า ความซื่อสัตย์ สังคม ชื่อเสียง ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.78	.76	มาก
4. มีความรู้ ความเข้าใจในการพิจารณาคำขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนวิเคราะห์ว่าคำขอนั้นมีทางบรรลุผลสำเร็จ	3.73	.67	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	ความรู้ ความเข้าใจ
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาทั้งหมดมาถ่วงน้ำหนักและวิเคราะห์	3.71	.75	มาก
6. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำคุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.68	.72	มาก
7. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำข้อมูลความสามารถในการหาราย ได้เพื่อนำมาชำระหนี้ มาใช้ในการวิเคราะห์ และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.61	.59	มาก
8. การแยกให้ออกว่าข้อมูลใดบ้างที่จะเป็นปัจจัยสำคัญ (key factor) ในการขอสินเชื่อแต่ละรายและแต่ละครั้ง	3.61	.59	มาก
9. มีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อหลักประกันสินเชื่อ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เงินฝาก ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์ และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.51	.75	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
10. มีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีกฎหมาย การตลาด และเทคนิคการผลิต ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.46	.71	มาก
11. วิธีการนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ	3.46	.71	มาก
12. เข้าใจการนำข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.44	.78	มาก
13. มีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลส่วนของสินทรัพย์ที่มีมากกว่าหนี้สิน จะเป็นหลักความปลอดภัยอย่างหนึ่ง ถ้าลูกค้ามีความสามารถชำระหนี้ต่ำ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อ	3.41	.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	.52	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อของผู้ที่ปฏิบัติงานของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 พบว่า มีความรู้ ความเข้าใจในทุกข้อ ในระดับมาก ดังนี้ ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง วัตถุประสงค์ในการขอกู้ จะทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นไปอย่างมีเหตุผลทิศทาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.00) ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง สถานการณ์ในปัจจุบันถือว่าเป็นข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90) มีความรู้ ความเข้าใจในการนำคุณสมบัติและ

ประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ นิติภาวะ การค้า ความซื่อสัตย์
 สังคม ชื่อเสียง ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78)
 มีความรู้ ความเข้าใจในการพิจารณาคำขอ สินเชื่อ ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนวิเคราะห์ว่าคำขอนั้น
 มีทางบรรลุผลสำเร็จ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73) พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ต้องมีความรู้
 ความเข้าใจในการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาทั้งหมดมาถ่วงถ่วงและวิเคราะห์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย
 3.71) มีความรู้ ความเข้าใจในการนำคุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความสามารถ ความชำนาญและ
 ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ
 (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68) มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำข้อมูลความสามารถในการหารายได้เพื่อ
 นำมาชำระหนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.61) การ
 แยกให้ออกว่าข้อมูลใดบ้างที่จะเป็นปัจจัยสำคัญ (key factor) ในการขอสินเชื่อแต่ละรายและแต่ละ
 ครั้ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.61) มีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติ
 สินเชื่อหลักประกันสินเชื่อ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เงินฝาก ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์ และปฏิบัติงาน
 ให้บริการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51) มีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลสภาพเศรษฐกิจ
 สังคม การเมือง เทคโนโลยี กฎหมาย การตลาด และเทคนิคการผลิต ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และ
 ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.46) วิธีการนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการ
 วิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.46) เข้าใจการนำข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูล
 ทางบัญชีมา ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.44) และมีความรู้ ความเข้าใจในการนำ
 ข้อมูลส่วนของสินทรัพย์ที่มีมากกว่าหนี้สิน จะเป็นหลักความปลอดภัยอย่างหนึ่ง ถ้าลูกค้ามีความ
 สามารถชำระหนี้ได้ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41)

เมื่อรวมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อในทุกข้อ พบว่า มีระดับ
 ความรู้ ความเข้าใจในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ของผู้ที่ปฏิบัติงานของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร เพื่่อำนวยต่อการให้บริการสินเชื่อ วิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร และหลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล โดยได้แบ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ดังนี้

4.51 - 5.00	=	มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	=	มีความคิดเห็น เห็นด้วย
2.51 - 3.50	=	มีความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
1.51 - 2.50	=	มีความคิดเห็น เห็นด้วยเล็กน้อย
1.00 - 1.50	=	ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

รายละเอียด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร เพื่่อำนวยต่อการให้บริการสินเชื่อ			
1. ในด้านการมอบหมายงาน	3.80	.56	เห็นด้วย
2. ลำดับการพิจารณาอนุมัติ	3.73	.59	เห็นด้วย
3. การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ	3.29	.87	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น
4. การประสานงานระหว่างพนักงาน	3.24	.89	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	.63	เห็นด้วย
วิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน			
กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อ			
ของธนาคาร			
1. การขยายตัวด้านสินเชื่อตามสภาพเศรษฐกิจ	3.37	.86	ไม่แน่ใจ
2. นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร	3.20	.95	ไม่แน่ใจ
3. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มี	3.00	.97	ไม่แน่ใจ
4. เป้าหมายและวงเงินกู้สินเชื่อบุคคลที่อนุมัติในปีที่ผ่านมา	2.98	1.24	เห็นด้วยเล็กน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	.86	ไม่แน่ใจ
หลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล			
1. วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้	4.41	.55	เห็นด้วย
2. ประวัติหรือคุณลักษณะของลูกค้า	4.37	.54	เห็นด้วย
3. อาชีพและรายได้	4.37	.54	เห็นด้วย
4. ความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า	4.37	.54	เห็นด้วย
5. หลักประกันในการกู้เงิน	4.34	.57	เห็นด้วย
6. สภาพเศรษฐกิจของประเทศ	4.24	.58	เห็นด้วย
7. นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร	4.20	.60	เห็นด้วย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น
8. การฝึกอบรมในเรื่องการบริหารและการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคล	4.15	.66	เห็นด้วย
9. ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร	4.10	.66	เห็นด้วย
10. ความพร้อมของอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.90	.94	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	.50	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น	3.63	.50	เห็นด้วย

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

การจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการสินเชื่อ เห็นด้วย ได้แก่ ในด้านการมอบหมายงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80) และลำดับการพิจารณาอนุมัติ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73) ไม่แน่ใจ ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29) และการประสานงานระหว่างพนักงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.24)

ในภาพรวมผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการสินเชื่อ เห็นด้วย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.52)

วิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการให้บริการ สินเชื่อของธนาคาร

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่แน่ใจ ได้แก่ การขยายตัวด้านสินเชื่อตามสภาพ เศรษฐกิจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37) นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.20) และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00) และมีความคิดเห็น เห็นด้วยเล็กน้อย คือ เป้าหมายและวงเงินกู้สินเชื่อบุคคลที่อนุมัติในปีที่ผ่านมา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.98)

ในภาพรวมผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่แน่ใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.13)

หลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล

ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล เห็นด้วย ในทุกข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41) ประวัติหรือคุณลักษณะของลูกค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37) อาชีพและรายได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37) ความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37) หลักประกันในการกู้เงิน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34) สภาพเศรษฐกิจของประเทศ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24) นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20) การฝึกอบรมในเรื่องการบริหารและการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคล (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15) ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10) และความพร้อมของอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90)

ในภาพรวมผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล เห็นด้วย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63)

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคล

ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้จัดลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก โดยเรียงจากมากที่สุด = 1 ถึงน้อยที่สุด = 5 ในเรื่องต่อไปนี้เป็น การพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดให้สาขา ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร และพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ผลการวิจัย ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดให้สาขา

การพิจารณาจัดสรรเป้าหมาย สินเชื่อบุคคลของสำนักงาน ภาคที่จัดให้สาขา	ลำดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ลักษณะภูมิศาสตร์ ประชากร และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ที่ สาขาดังอยู่	11 (26.8)	18 (43.9)	7 (17.1)	4 (9.8)	1 (2.4)
2. การแข่งขันของสถาบันการเงิน ในพื้นที่	11 (26.8)	3 (7.3)	13 (31.7)	11 (26.8)	3 (7.3)
3. จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนในพื้นที่	2 (4.9)	6 (14.6)	8 (19.5)	18 (43.9)	7 (17.1)
4. การอึดตัวของกลุ่มเป้าหมาย	15 (36.6)	12 (29.3)	8 (19.5)	1 (2.4)	5 (12.2)
5. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธี ปฏิบัติที่ซับซ้อน	2 (4.9)	2 (4.9)	5 (12.2)	7 (17.1)	25 (61.0)

จากตารางที่ 4 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้ลำดับความสำคัญของการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดให้สาขา ปราบกฏผลการลำดับความสำคัญดังนี้

1. ลักษณะภูมิศาสตร์ ประชากร และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ที่สาขที่ตั้งอยู่ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 26.8 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 9.8 และลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 2.4

2. การแข่งขันของสถาบันการเงินในพื้นที่ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 3 ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 4 ร้อยละ 26.8 ลำดับความสำคัญที่ 2 และ 5 ร้อยละ 7.3

3. จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญมากที่สุดที่ลำดับที่ 4 ร้อยละ 43.9 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 14.6 และลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 4.9

4. การอึดตัวของกลุ่มเป้าหมาย ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 1 ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 29.3 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 12.2 และลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 2.4

5. หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่ซับซ้อน ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 5 ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 2 ร้อยละ 4.9

จากการพิจารณาจำนวนและร้อยละจะเห็นได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 มีการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดให้สาขา โดยลำดับความสำคัญในอันดับแรกมากที่สุด คือ การอึดตัวของกลุ่มเป้าหมาย ในลำดับความสำคัญที่ 2 มากที่สุด คือ ลักษณะภูมิศาสตร์ ประชากร และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ที่สาขที่ตั้งอยู่ ในลำดับความสำคัญที่ 3 มากที่สุด คือ การแข่งขันของสถาบันการเงินในพื้นที่ ในลำดับความสำคัญที่ 4 มากที่สุด คือ จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ ในลำดับความสำคัญที่ 5 มากที่สุด คือ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่ซับซ้อน

จากตารางที่ 5 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้ลำดับความสำคัญของปัญหาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ปรากฏผลการลำดับความสำคัญดังนี้

1. ปัญหาในการปล่อยสินเชื่อไม่ตรงตามเป้าหมายของธนาคาร ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 22.0 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 และ 5 ร้อยละ 14.6 ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 4 ร้อยละ 12.2

2. ปัญหาต้นทุนในการให้บริการสินเชื่อสูง ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2, 3 และ 5 ร้อยละ 7.3 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 4 ร้อยละ 4.9

3. ปัญหาการให้บริการสินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 5 ร้อยละ 24.4 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 และ 4 ร้อยละ 9.8 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 7.3 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 2.4

4. ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 1 ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 และ 4 ร้อยละ 14.6 ลำดับความสำคัญที่ 2 และ 5 ร้อยละ 9.8

5. ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารยุ่งยาก ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 22.0 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 และ 5 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 19.5

6. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคาร ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 24.4 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 7.3

7. ปัญหาความไม่เพียงพอของอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานให้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 3 ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 4.9 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 2.4

จากการพิจารณาจำนวนและร้อยละจะเห็นได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้จัดลำดับปัญหาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยลำดับความสำคัญในอันดับแรกมากที่สุด คือ ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร ในลำดับความสำคัญที่ 2 มากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติการ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของปัญหาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัญหาการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคาร	ลำดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ปัญหาในการปล่อยสินเชื่อไม่ ตรงตามเป้าหมายของธนาคาร	5 (12.2)	9 (22.0)	6 (14.6)	5 (12.2)	6 (14.6)
2. ปัญหาต้นทุนในการให้บริการ สินเชื่อสูง	2 (4.9)	3 (7.3)	3 (7.3)	2 (4.9)	3 (7.3)
3. ปัญหาการให้บริการสินเชื่อ บุคคลมีความเสี่ยงสูง	1 (2.4)	3 (7.3)	4 (9.8)	4 (9.8)	10 (24.4)
4. ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถ ชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร	19 (46.3)	4 (9.8)	6 (14.6)	6 (14.6)	4 (9.8)
5. ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงาน ให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ยุ่งยาก	6 (14.6)	9 (22.0)	7 (17.1)	8 (19.5)	8 (19.5)
6. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ ปฏิบัติการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร	8 (19.5)	11 (26.8)	10 (24.4)	5 (12.2)	3 (7.3)
7. ปัญหาความไม่เพียงพอของ อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินงานให้บริการ ด้านสินเชื่อ	2 (4.9)	5 (12.2)	12 (29.3)	7 (17.1)	1 (2.4)

ด้านสินเชื่อของธนาคาร ในลำดับความสำคัญที่ 3 มากที่สุด คือ ปัญหาความไม่เพียงพอของอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานให้บริการด้านสินเชื่อ ในลำดับความสำคัญที่ 4 มากที่สุด คือ ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารยุ่งยาก ในลำดับความสำคัญที่ 5 มากที่สุด คือ ปัญหาการให้บริการสินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร

สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร	ลำดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง	-	2 (4.9)	5 (12.2)	1 (2.4)	7 (17.1)
2. สินเชื่อบุคคลมีอัตราดอกเบี้ยสูง	4 (9.8)	4 (9.8)	-	1 (2.4)	1 (2.4)
3. ลูกค้าผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	24 (58.5)	1 (2.4)	4 (9.8)	7 (17.1)	1 (2.4)
4. ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา	4 (9.8)	14 (34.1)	4 (9.8)	7 (17.1)	7 (17.1)
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ	6 (14.6)	9 (22.0)	9 (22.0)	5 (12.2)	8 (19.5)
6. ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ	2 (4.9)	13 (31.7)	8 (19.5)	9 (22.0)	7 (17.1)
7. การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ	1 (2.4)	1 (2.4)	11 (26.8)	6 (14.6)	10 (24.4)

จากตารางที่ 6 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัด ลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้ลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร ปรากฏผลการลำดับความสำคัญดังนี้

1. สินเชื่อบุคคลมีค่างสูง ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 5 ร้อยละ 17.1 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 4.9 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 2.4

2. สินเชื่อบุคคลมีอัตราดอกเบี้ยสูง ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 1 และ 2 ร้อยละ 9.8 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 และ 5 ร้อยละ 2.4

3. ลูกค้าผู้กู้เงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 1 ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 9.8 ลำดับความสำคัญที่ 2 และ 5 ร้อยละ 2.4

4. ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 และ 5 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 3 ร้อยละ 9.8

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 และ 3 ร้อยละ 22.0 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 14.6 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 12.2

6. ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 22.0 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 4.9

7. การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 3 ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 24.4 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 14.6 ลำดับความสำคัญที่ 1 และ 2 ร้อยละ 2.4

จากการพิจารณาจำนวนและร้อยละจะเห็นได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้จัดลำดับปัญหาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยลำดับความสำคัญในอันดับแรกมากที่สุด คือ ลูกค้าผู้กู้เงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ในลำดับความสำคัญที่ 2 มากที่สุด คือ ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา ในลำดับความสำคัญที่ 3 มากที่สุด คือ การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ในลำดับความ

ลำดับที่ 4 มากที่สุด คือ ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ ในลำดับความสำคัญที่ 5 มากที่สุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร

ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคาร	ลำดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	27 (65.9)	6 (14.6)	1 (2.4)	4 (9.8)	3 (7.3)
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น	8 (19.5)	4 (9.8)	5 (12.2)	3 (7.3)	21 (51.2)
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า	-	9 (22.0)	14 (34.1)	11 (26.8)	7 (17.1)
4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความรู้ความเข้าใจด้านการให้บริการสินเชื่อ	3 (7.3)	8 (19.5)	14 (34.1)	11 (26.8)	5 (12.2)
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย	3 (7.3)	14 (34.1)	7 (17.1)	12 (29.3)	5 (12.2)

จากตารางที่ 7 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้ลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ปรากฏผลการลำดับความสำคัญดังนี้

1. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 1 ร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 14.6 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 9.8 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 7.3 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 2.4

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 5 ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 9.8 ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 7.3

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 3 ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 26.8 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 22.0 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 17.1

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความรู้ความเข้าใจด้านการให้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 3 ร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 26.8 ลำดับความสำคัญที่ 2 ร้อยละ 19.5 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 7.3

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย ส่วนใหญ่ได้ให้ลำดับความสำคัญในลำดับที่ 2 ร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ลำดับความสำคัญที่ 4 ร้อยละ 29.3 ลำดับความสำคัญที่ 3 ร้อยละ 17.1 ลำดับความสำคัญที่ 5 ร้อยละ 12.2 ลำดับความสำคัญที่ 1 ร้อยละ 7.3

จากการพิจารณาจำนวนและร้อยละจะเห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2543 ได้จัดลำดับปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร โดยลำดับความสำคัญในอันดับแรกมากที่สุด คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ ในลำดับความสำคัญที่ 2 มากที่สุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย ในลำดับความสำคัญที่ 3 มากที่สุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความรู้ความเข้าใจด้านการให้บริการสินเชื่อ ในลำดับความสำคัญที่ 4 มากที่สุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย ในลำดับความสำคัญที่ 5 มากที่สุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น

การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสาขา

เป้าหมายด้านสินเชื่อสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

สาขา	เป้าหมาย ปี 2543	เป้าหมายพิเศษ พ.ศ. 2543	เป้าหมาย รวม	ผลการดำเนินงานด้าน สินเชื่อ เพิ่ม (ลด)
ลำปาง	19.23	14.29	33.52	88.36
เกาะคา	5.47	3.19	8.66	23.59
งาว	4.35	1.98	6.33	13.78
เถิน	6.81	2.62	9.43	49.45
ห้างฉัตร	3.54	3.33	6.87	28.96
สบตุ๋ย	10.81	11.73	22.54	72.48
แจ้ห่ม	3.78	3.70	7.48	21.76
วังเหนือ	1.88	1.29	3.17	7.92
แม่ทะ	3.38	3.87	7.25	31.72
ยอดรวม	59.25	46.00	105.25	338.01

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

สาขา	สินเชื่อคงเหลือ ธ.ค.42		สินเชื่อคงเหลือ ธ.ค.43		สินเชื่อ เพิ่ม (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	1,861	150,524,016.08	2,776	238,882,298.32	915	88,358,282.24
เกาะคา	687	40,704,836.15	821	64,298,576.29	134	23,593,740.14
งาว	331	45,572,884.52	547	59,349,320.87	216	13,776,436.35
เถิน	396	27,681,964.57	914	77,135,186.57	518	49,453,222.00
ห้างฉัตร	264	20,675,958.71	544	49,634,764.34	280	28,958,805.63
สบตุ๋ย	392	66,974,263.72	928	139,452,526.89	536	72,478,263.17
แจ้ห่ม	317	29,194,789.63	596	50,950,979.52	279	21,756,189.89
วังเหนือ	315	16,367,318.01	397	24,286,208.04	82	7,918,890.03
แม่ทะ	345	33,069,464.34	584	64,790,056.71	239	31,720,592.37
ยอดรวม	4,908	430,765,495.73	8,107	768,779,917.55	3,199	338,014,421.82

เปรียบเทียบหนี้ค้างชำระสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

สาขา	หนี้ค้าง ธ.ค. 42		หนี้ค้าง ธ.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	219	21,576,861.61	179	20,773,510.92	-40	- 803,350.69
เกาะคา	42	3,881,222.57	41	4,896,219.21	-1	1,014,996.64
งาว	42	15,189,450.32	31	15,642,817.60	-11	453,367.28
เถิน	41	3,194,923.80	19	505,663.43	-22	- 2,689,260.37
ห้างฉัตร	14	797,856.11	14	1,762,292.38	0	964,436.27
สบตุ๋ย	16	3,558,693.36	27	6,205,275.38	11	2,646,582.02
แจ้ห่ม	27	4,347,009.15	15	1,913,064.12	-12	- 2,433,945.03
วังเหนือ	30	1,739,302.53	27	3,479,753.15	-3	1,740,450.62
แม่ทะ	59	6,459,674.33	54	15,716,914.94	-5	9,257,240.61
ยอดรวม	490	60,744,993.78	407	70,895,511.13	- 83	10,150,517.35

เปรียบเทียบการดำเนินการติดตามหนี้

รายละเอียด	หนี้ค้างคงเหลือ ธ.ค.2542		หนี้ค้างคงเหลือ ธ.ค.2543	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ชั้นติดตามและทวงถาม	410	59,404,000.00	356	60,295,000.00
ชั้นประนอมหนี้	13	5,047,000.00	0	0
ชั้นจัดส่งหนี้ให้สำนักพัฒนาหนี้ดำเนินการ	2	842,000.00	24	15,083,000.00

หมายเหตุ: ยอดหนี้ค้างชำระ หมายถึง ปริมาณหนี้ค้างชำระทั้งหมดของสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

นโยบายของธนาคารต้องการลดหนี้ค้างชำระลง 50%

จากตัวเลขผลการดำเนินงานของธนาคารในเดือนธันวาคม 2542 นั้น มีจำนวนผู้กู้ 4,908 ราย จำนวนเงิน 430,765,495.73 บาท ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้ 321.15% ในปี 2543 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย มีจำนวนผู้กู้ 8,107 ราย เป็นจำนวนเงินรวม 768,799,917.55 บาท ซึ่งมีผลมาจากการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร ในส่วนของหนี้ค้างชำระซึ่งธนาคารมีนโยบายที่จะลดหนี้ค้างลง 50% จากยอดหนี้ค้างชำระในปี 2542 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 60,744,993.78 บาท มีนโยบายที่จะลดหนี้ค้างชำระลง คิดเป็นจำนวนเงิน 30,372,496.89 บาท แต่จากผลการดำเนินงานกลับมีหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น 10,150,517.35 บาท ทั้งนี้เนื่องจากการปล่อยเงินกู้เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ลดลง และเหตุผลเนื่องจากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีอยู่จำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการติดตามหนี้ในระดับต่าง ๆ เช่น การติดตามและทวงถาม การประนอมหนี้ การส่งหนี้ให้สำนักพัฒนาหนี้ดำเนินการ เรื่องอยู่ระหว่างบังคับคดีในศาล อยู่ระหว่างชำระตามคำพิพากษา เสนอให้ธนาคาร ตัดหนี้สูญ ลดลง (ตัวเลขผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ แสดงในภาคผนวก ค)

บทที่ 5
สรุป และขอเสนอแนะ
(SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย
(Summary)

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง เพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสินสาขาจังหวัดลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามจำนวน 41 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารออมสินเขต ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขา พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อสาขา

พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปางที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 41 คน เป็นเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และเป็นเพศหญิงจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ส่วนใหญ่มีอายุในระหว่าง 36 - 45 ปีคิดเป็นร้อยละ 41.5 สถานภาพสมรสแล้ว 27 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีตำแหน่งพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ เกี่ยวกับนโยบาย และขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อบุคคล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการสินเชื่อในระดับมาก

เห็นด้วยในส่วนโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อไม่แน่ใจในวิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารและเห็นด้วยในหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อบุคคลของธนาคาร

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคล

จากตัวเลขผลการดำเนินงานของธนาคารในปี 2543 นั้น ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้ 324.23% เมื่อเทียบกับเป้าหมาย ซึ่งมีผลมาจากการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร ในส่วนของหนี้ค้างชำระซึ่งธนาคารมีนโยบายที่จะลดหนี้ค้างลง 50% จากยอดหนี้ค้างชำระในปี 2542 คิดเป็นจำนวนเงิน 30,372,496.89 บาท แต่จากผลการดำเนินงานกลับมีหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น 10,150,517.35 บาท ทั้งนี้เนื่องจากการปล่อยเงินกู้เป็นจำนวนมาก

ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ลดลง และเหตุผลเนื่องจากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีอยู่จำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินการติดตามหนี้ในระดับต่างๆลดลง เช่น การติดตามและทวงถาม การประนอมหนี้ การส่งหนี้ให้สำนักพัฒนาหนี้ดำเนินการ

จากการสอบถามความเหมาะสมของเป้าหมายสินเชื่อบุคคลที่สำนักงานภาคจัดสรรให้แก่สาขา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป้าหมายไม่เหมาะสม เนื่องจากการไม่พิจารณาถึงพื้นที่นิสัยทั่วไปของประชากรในพื้นที่ สาขาที่ห่างไกลจากตัวจังหวัดและมีความเป็นชนบทมาก ประชาชนในพื้นที่ค่อนข้างอยู่อย่างสมถะ ไม่นิยมการกู้ยืม แต่สำนักงานภาคยังจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อให้ค่อนข้างสูง ส่งผลให้สาขาต้องหายอดสินเชื่อจากสาขาจังหวัดและอาจก่อให้เกิดยอดหนี้ค้างชำระในอนาคตจากการห่างไกลในการติดตามหนี้

และจากการศึกษาผลการดำเนินในด้านต่าง ๆ โดยการตอบเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดลำปาง ได้เรียงลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรกในแต่ละประเด็นดังนี้

1. การพิจารณาจัดสรรเป้าหมายสินเชื่อบุคคลของสำนักงานภาคที่จัดสรรให้สาขาควรพิจารณาปัจจัยตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้

- การอึดตัวของกลุ่มเป้าหมาย
- ลักษณะภูมิศาสตร์ ประชากร และสภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ที่สาขาดังอยู่
- การแข่งขันของสถาบันการเงินในพื้นที่
- จำนวนหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ในพื้นที่
- หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่ซับซ้อน

2. ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้

- ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร
- ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคาร
- ปัญหาความไม่เพียงพอของอาคาร สถานที่
- ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารยุ่งยาก
- ปัญหาการให้บริการสินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง

3. สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคารตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้

- ลูกค้าผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

- ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา
- การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ
- ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ

4. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้

- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย
- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น

ข้อเสนอแนะ

(Recommendations)

จากการศึกษาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรมีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของผู้กู้ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้หรือไม่เพื่อป้องกันมิให้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในอนาคต
2. ปัจจุบันมีการแข่งขันในตลาดด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของแต่ละสถาบันการเงินสูง ธนาคารออมสินควรจะมีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคารในแต่ละด้านตามสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น
3. เร่งรัดและติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ ส่งชำระตามปกติ หรือกรณีที่ผู้กู้แสดงเจตนาว่าไม่ชำระหนี้ และติดตามทวงถามหลายครั้งไม่เป็นผล ธนาคารควรดำเนินการฟ้องร้องเพื่อบังคับให้ชำระหนี้ โดยเร็วเพื่อเป็นตัวอย่างมิให้เป็นแบบอย่าง
4. ปัญหาในส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับจำนวนลูกหนี้และเป้าหมายที่ได้รับ เพื่อสามารถติดตามควบคุม ดูแลลูกหนี้ / ผู้กู้ได้อย่างทั่วถึง

5. ธนาคารควรสนับสนุนให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ให้ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ งานนิติกรรมสัญญา งานกฎหมายและบังคับคดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. ธนาคารควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้สึกถึงการร่วมเป็นเจ้าของธนาคารด้วยการสนับสนุนการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความสามัคคี สับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของตำแหน่งงานต่าง ๆ ในสาขา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในงาน และประโยชน์ของพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บรรณานุกรม

- กาญจนา แจ่มชัด และ จิรศักดิ์ ตันสถิตย์. 2522. "การวิเคราะห์ระบบงานสินเชื่อสาขาธนาคารพาณิชย์". วารสารธนาคารกรุงเทพมหาชน จำกัด. 5 (มกราคม): 4.
- ชัยวัฒน์ พงษ์สุภาสุระ. 2538. ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดารณี พุทธิบุญย์. 2537. การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการธนาคารและการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. 2538. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: SR. Printing.
- ธนาคารออมสิน ภาค 5. 2543. แผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 5. ลำปาง: ม.ป.พ. (อัดสำเนา).
- นำชัย ทนุผล. 2540. การวางแผนและประเมินผลงานส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS FOR DOS & WINDOWS. กรุงเทพมหานคร: เจริญการพิมพ์.
- ประคอง กรรณสูตร. 2528. สถิติการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิจัยการเกษตร คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2525. ชุดการศึกษาการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬา.

วรารกร ชาญไวยวิทย์. 2541. ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมมีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา: ธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ลาวัลย์ พงษ์วุฒิธรรม และกมล ทล นาคพรม. 2519. ผลงานวิจัยเรื่องปัญหาการกู้ยืมธนาคาร
พาณิชย์. เชียงใหม่: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์. 2534. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สุนัย เสงี่ยมาน. 2533. "หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ". วารสารธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด. 1 (กรกฎาคม): 2.

โสภา ชูพิกุลชัย และ อรทัย ชื่นมณูชัย. 2518. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การ
ศาสนา.

ภาคผนวก

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาปัญหาพิเศษ
เรื่อง**

การให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาในเขตจังหวัดลำปาง ผู้ทำการศึกษาขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ทุกท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

โปรดตอบแบบสอบถามโดยเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() 1.ชาย

() 2.หญิง

2. อายุ

() 1.18-25 ปี

() 2.26-35 ปี

() 3.36-45 ปี

() 4.46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2.ปริญญาตรี

() 3.ปริญญาโท

() 4.อื่นๆระบุ _____

4. สถานภาพสมรส

() 1.โสด

() 2.สมรส

() 3.หม้าย หย่า

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานด้านสินเชื่อ

() 1.ต่ำกว่า 1 ปี

() 2.1-5 ปี

() 3.6-10 ปี

() 4.11-15 ปี

() 5.16 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านในปัจจุบัน

() 1.พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ

() 2.ผู้ช่วยผู้จัดการ

() 3.ผู้จัดการ

() 4.ผู้จัดการเขต

ส่วนที่ 2 ตอนที่1 เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อ

ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหัวข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร โปรดทำเครื่องหมาย

(✓) ลงในช่องตามความรู้ ความเข้าใจของท่าน

รายละเอียด	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	เข้าใจ อย่างยิ่ง	เข้าใจ มาก	เข้าใจ ปาน กลาง	เข้าใจ เล็กน้อย	ไม่ เข้าใจ
1. วิธีการนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อ					
2. ท่านเข้าใจในการนำข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อเพียงไร					
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาทั้งหมด มากล้นกรอ และวิเคราะห์เพียงไร					
4. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ ในการการแยกให้ออกว่าข้อมูลใดบ้างที่จะเป็นปัจจัยสำคัญ (key factor) ในการขอสินเชื่อแต่ละรายและแต่ละครั้งเพียงไร					
5. ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง สถานการณ์ในปัจจุบันถือว่าเป็นข้อมูลที่ทันสมัย					
6. ในการพิจารณาสินเชื่อแต่ละครั้ง วัตถุประสงค์ในการขอกู้จะทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นไปอย่างมีเหตุผลทิศทาง					

รายละเอียด	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	เข้าใจ อย่างยิ่ง	เข้าใจ มาก	เข้าใจ ปาน กลาง	เข้าใจ เล็กน้อย	ไม่ เข้าใจ
7. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการ พิจารณาคำขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นข้อมูล เบื้องต้นก่อนวิเคราะห์ว่าคำขอนั้นมี ทางบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ เพียงไร					
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำ คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ นิติภาวะ การค้า สังคม ความ ซื่อสัตย์ ชื่อเสียง ฯลฯ มาใช้ในการ วิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อเพียงไร					
9. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำ คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความ สามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ ในการประกอบธุรกิจ มาใช้ในการ วิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อเพียงไร					
10. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำ ข้อมูลความสามารถในการหารายได้ เพื่อนำมาชำระหนี้ มาใช้ในการ วิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการ สินเชื่อเพียงไร					

รายละเอียด	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	เข้าใจ อย่างยิ่ง	เข้าใจ มาก	เข้าใจ ปาน กลาง	เข้าใจ เล็กน้อย	ไม่ เข้าใจ
11. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลส่วนของสินทรัพย์ที่มีมากกว่าหนี้สินจะเป็นหลักความปลอดภัยอย่างหนึ่ง ถ้าลูกค้ามีความสามารถชำระหนี้ต่ำ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อเพียงไร					
12. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี กฎหมาย การตลาด และเทคนิคการผลิต ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อเพียงไร					
13. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการนำข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อหลักประกันสินเชื่อ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เงินฝาก ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์และปฏิบัติงานให้บริการสินเชื่อเพียงไร					

ส่วนที่ 2 ตอนที่2 เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อตามหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ท่านมีความเห็น

รายละเอียด	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่ เห็นด้วย
ตอนที่2 เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร การจัดโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ 1. ในด้านการมอบหมายงาน 2. ลำดับการพิจารณาอนุมัติ 3. การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ 4. การประสานงานระหว่างพนักงาน วิธีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5. เป้าหมายและวงเงินกู้สินเชื่อบุคคลที่อนุมัติในปีที่ผ่านมา 6. นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของธนาคาร 7. การขยายตัวด้านสินเชื่อตามสภาพเศรษฐกิจ					

รายละเอียด	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่ เห็นด้วย
8. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้าน สินเชื่อที่มี					
หลักในการพิจารณาสินเชื่อบุคคล					
9. วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้					
10. ประวัติหรือคุณลักษณะของ ลูกค้า					
11. อาชีพและรายได้					
12. หลักประกันในการกู้เงิน					
13. สภาพเศรษฐกิจของประเทศ					
14. ความสามารถในการชำระหนี้สิน ของลูกค้า					
15. นโยบายการให้สินเชื่อบุคคลของ ธนาคาร					
16. ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของ ธนาคาร					
17. การฝึกอบรมในเรื่องการบริหาร และการให้บริการด้านสินเชื่อ บุคคล					
18. ความพร้อมของอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ แก่ลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบุคคล

1. เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

รายละเอียด	ปี 2543	
	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
สินเชื่อบุคคล (ล้านบาท) - ไตรมาสที่ 1 - ไตรมาสที่ 2 - ไตรมาสที่ 3 - ไตรมาสที่ 4		
รวม		
หนี้ค้างชำระ (เปอร์เซ็นต์ที่ลดลง) - เกิน 1-3 เดือน - เกิน 3-6 เดือน - เกิน 6-12 เดือน - เกิน 1-2 ปี - เกิน 2-3 ปี - เกิน 3 ปีขึ้นไป		
การดำเนินการติดตามหนี้ - ยังไม่ดำเนินการใดๆ - ติดตามหนี้แล้วแต่ลูกหนี้ไม่มาชำระ - ผ่อนชำระแล้วแต่ไม่ตรงตามเงื่อนไขในสัญญา - ดำเนินการประนอมหนี้ - อยู่ระหว่างบังคับคดีในศาล - อยู่ระหว่างชำระตามคำพิพากษา - เสนอให้ธนาคารตัดหนี้สูญ		

2. ท่านคิดว่าเป้าหมายสินเชื่อบุคคล ที่สำนักงานภาคจัดสรรให้สาขามีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ท่านคิดว่าปัญหาใดมีความสำคัญที่สุด

(โปรดลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรกโดยเรียงจากมากที่สุด =1 ถึงน้อยที่สุด =5)

- () 1. ปัญหาในการปล่อยสินเชื่อไม่ตรงตามเป้าหมายของธนาคาร
- () 2. ปัญหาต้นทุนในการให้บริการสินเชื่อสูง
- () 3. ปัญหาการให้บริการสินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง
- () 4. ปัญหาลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร
- () 5. ปัญหาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อของธนาคารยุ่งยาก
- () 6. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคาร
- () 7. ปัญหาความไม่เพียงพอของอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานให้

บริการด้านสินเชื่อ

- () 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร

(โปรดลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรกโดยเรียงจากมากที่สุด =1 ถึงน้อยที่สุด =5)

- () 1. สินเชื่อบุคคลมีความเสี่ยงสูง
- () 2. สินเชื่อบุคคลมีอัตราดอกเบี้ยสูง
- () 3. ลูกค้าผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
- () 4. ลูกค้าผู้กู้ไม่นำเงินมาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาในสัญญา
- () 5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีไม่เพียงพอ
- () 6. ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้สินไม่มีประสิทธิภาพ

() 7.การดำเนินคดีกับลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ

() 8.อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ท่านคิดว่าปัญหาใดมีความสำคัญที่สุด

(โปรดลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรกโดยเรียงจากมากที่สุด =1 ถึงน้อยที่สุด =5)

() 1.จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ

() 2.พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความกระตือรือร้น

() 3.พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความต้องการที่จะก้าวหน้า

() 4.พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อขาดความรู้ความเข้าใจด้านการให้บริการสินเชื่อ

() 5.พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่บ่อย

() 6.อื่นๆ(ระบุ).....

6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้การบริการด้านสินเชื่อบุคคลบรรลุตามเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ประเภทสินเชื่อ

สินเชื่อกเคหะ

1. สินเชื่อกเคหะกรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย

คุณสมบัติผู้กู้

1. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้ กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
3. มีอาชีพและรายได้แน่นอน

การกู้เงิน

กู้คนเดียว หรือกู้ร่วมกับได้กรณีกู้ร่วมให้แนบระยะเวลาตามอายุผู้กู้ที่อายุน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์การกู้

1. ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
2. ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด
3. ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร
4. ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนหรือคู่สมรสปลูกอยู่แล้ว
5. ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนหรือคู่สมรส
6. โฉนดงานของที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร ห้องชุด ของตนหรือคู่สมรส

จำนวนเงินให้กู้

ไม่เกินรายละเอียด 5,000,000 บาท โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมิน ยกเว้นห้องชุด ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมิน
2. ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรในกรณีซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการ กรณีซื้อห้องชุด ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวต้องเป็นโครงการที่ธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อรายย่อย
3. ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของอาคารที่ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซม กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินที่ดิน

และอาคาร กรณี ขอกู้เกิน 5,000,000 บาท ให้สาขารับเรื่องและพิจารณาตามลำดับ เสนอให้
สำนักพัฒนาสินเชื่อ บุคคลพิจารณา เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 30 ปี นับแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดใน
สัญญา และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

ทั้งนี้ กรณีกู้เพิ่มเติมเพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร จะขยายระยะเวลากู้
จากสัญญาเดิมก็ได้แต่ต้องไม่เกินหลักเกณฑ์ตามวรรคแรก

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. กรณีการกู้เพิ่มเติมเพื่อปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ในระหว่างที่สัญญา
เดิมยังไม่ครบกำหนด ไม่ต้องแก้ไขอัตราดอกเบี้ยเดิม และให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับ
จำนวนเงินให้กู้เพิ่มเติม โดยพิจารณาจากจำนวนเงินกู้คงเหลือในสัญญาเดิมกับจำนวนเงินกู้เพิ่ม
เติม
2. กรณีการกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยหลังที่ 2 ให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยตามจำนวนเงิน
กู้ในสัญญาที่ 2 โดยไม่นำจำนวนเงินกู้ในสัญญาเดิมมาพิจารณา

หลักประกันการกู้เงิน

1. ที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งเป็นของผู้กู้ หรือ
คู่สมรส ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็น และมี
ทางสาธารณะ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก
2. สิทธิการเช่าพื้นที่หรืออาคาร ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารประกาศกำหนด
3. หลักทรัพย์อื่นตามธนาคารประกาศกำหนด
4. กรณีหลักทรัพย์ตาม 1 – 3 มีมูลค่าต่ำกว่าจำนวนเงินกู้ จะใช้หลักทรัพย์ประเภท
เดียวกัน หรือสมุดฝากเงินออมสินทุกประเภท สลากออมสินของผู้กู้ หรือบุคคลอื่นเป็นหลักประกัน
เพิ่มก็ได้

การจ่ายเงินกู้

1. กรณีกู้เงินเพื่อซื้อที่ดิน , ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร , ห้องชุด หรือโฉนดจอง ให้จ่ายเงินกู้ทั้งหมดในงวดเดียว

2. กรณีกู้เงินเพื่อซื้อที่ดินและปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้จ่ายเงินกู้ได้ไม่เกิน 5 งวด โดยกำหนดการจ่ายเงินกู้ตาม การจ่ายเงินงวดตามผลการก่อสร้าง มีหลักเกณฑ์ดังนี้

2.1 ผู้กู้ต้องรับเงินกู้ให้เสร็จสิ้นตามสัญญากู้เงินภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่สุดท้ายของเดือนที่ลงในสัญญากู้เงิน

2.2 ถ้าผู้กู้ไม่สามารถรับเงินกู้ภายในระยะเวลาตาม ข้อ 1 หากผู้จัดการพิจารณาเห็นสมควร ก็ให้ขยายระยะเวลาออกไปได้ไม่เกิน 4 เดือน หากพ้นกำหนดนี้แล้วให้ระงับการจ่ายเงินกู้ที่เหลือ และให้ถือว่าจำนวนเงินกู้ตามสัญญาเท่ากับจำนวนเงินผู้กู้รับไปแล้ว

2.3 การจ่ายเงินกู้แต่ละงวด มีดังนี้

ก. การจ่ายเงินกู้งวดแรก มีดังนี้

- กรณีซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ให้จ่ายเงินกู้ไม่เกินราคาประเมินที่ดิน ที่รับจองรวมกับราคาผลการปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร

- กรณีปลูกสร้างอาคารหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้จ่ายตามราคาประเมินผลการปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารที่กำหนดในสัญญา

ข. การจ่ายเงินกู้งวดที่เหลือ

- จ่ายตามราคาประเมินผลการปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารที่กำหนดในสัญญาแต่ละงวด โดยให้ผู้กู้ชำระดอกเบี้ยของเงินกู้ที่รับไปแล้ว คำนวณนับตั้งแต่วันที่รับเงินกู้ครั้งสุดท้าย ถึงวันก่อนวันรับเงินเงินกู้แต่ละงวด

- กรณีเป็นการจ่ายเงินกู้งวดสุดท้าย ผู้กู้ต้องส่งมอบสำเนาใบสำคัญเลขหมายประจำบ้าน สำเนาทะเบียนบ้านที่ปลูกสร้างบ้าน และภาพถ่ายอาคาร หรือภาพถ่ายอาคารส่วนที่ต่อเติมซ่อมแซมทั้ง 4 ด้าน รวมทั้งกรมธรรม์ประกันภัย (ถ้ามี)

3. สินเชื่อเคหะกรณีกู้เพิ่มเติมเพื่อวัตถุประสงค์อื่น

คุณสมบัติผู้กู้

1. เป็นผู้กู้สินเชื่อเคหะของธนาคารมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี และสัญญาเดิมยังไม่ครบกำหนด โดยในวันที่ยื่นคำขอกู้ต้องไม่มีหนี้ค้างชำระ

2. มีประวัติการส่งชำระหนี้ โดยภายใน 1 ปีก่อนวันยื่นคำขอกู้ต้องผิदनชำระหนี้ไม่เกิน 2 ครั้ง

วัตถุประสงค์การกู้

1. เพื่อซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้าน
2. เพื่อการศึกษา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ค่าอุปกรณ์การศึกษา ค่าคอมพิวเตอร์ใช้ในการศึกษา
3. เพื่อการอุปโภค ได้แก่ ค่ายานพาหนะที่จำเป็น ค่าซ่อมแซมยานพาหนะค่ารักษาพยาบาล
4. เพื่อประกอบการค้า ยกเว้น ธุรกิจที่มีความเสี่ยงและไม่ก่อให้เกิดรายได้

ระยะเวลาชำระเงินกู้

จะขยายเวลาจากสัญญาเดิมก็ได้ แต่ไม่เกิน 30 ปี นับแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญาเดิม และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด ทั้งนี้ กรณีเงินกู้ที่มีระยะเวลาให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยพิจารณาจากจำนวนเงินกู้คงเหลือในสัญญาเดิม กับจำนวนเงินกู้เพิ่มเติม

หลักประกันการกู้เงิน

ที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด ที่เป็นหลักประกันเดิม โดยไม่จำเป็นต้องประเมินราคาหลักทรัพย์ใหม่ ทั้งนี้ อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการสินเชื่อ

การจ่ายเงินกู้

จ่ายเงินงวดเดียว

สินเชื่อโทรทอง

1.สินเชื่อโทรทอง

คุณสมบัติผู้กู้

1. เป็นข้าราชการ หรือลูกจ้างของบริษัท ซึ่งมีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป สถาบันการศึกษาเอกชน สถาบันการเงิน องค์กรอื่นๆตามที่มีกฎหมาย เฉพาะจัดตั้งขึ้นและนิติบุคคลตามที่ธนาคารกำหนด

2. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

3. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้ กับระยะเวลาชำระเงินเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี

การกู้เงิน

1. กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้กู้ต้องเป็นลูกค้ำตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติผู้กู้

2. กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน จะกู้คนเดียว หรือกู้รวมก็ได้

วัตถุประสงค์การกู้

1. เพื่อประกอบการค้า ยกเว้น ธุรกิจที่มีความเสี่ยงและไม่ก่อให้เกิดรายได้

2. เพื่อการศึกษา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ค่าอุปกรณ์การศึกษา ค่าคอมพิวเตอร์ใช้ในการศึกษา

3. เพื่อการอุปโภคบริโภค ได้แก่ ค่าเครื่องใช้จำเป็นภายในครัวเรือน ค่ายานพาหนะที่จำเป็น ค่าซ่อมแซมยานพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล ค่าระหนี้ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงิน ยกเว้น การไถ่ถอนจำนองหรือซื้อที่ดินว่างเปล่า ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าระหนี้แก่เจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา

4. อื่น ๆ ตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

จำนวนเงินให้กู้

รายละเอียดไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ กรณีกู้รวม ไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือนผู้กู้คนใดคนหนึ่ง โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ให้กู้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ แต่ไม่เกิน 50,000.- บาท กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน

2. ให้กู้ไม่เกิน 20 เท่า ของเงินเดือนผู้กู้ กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ให้กู้ได้ไม่เกินมูลค่าหลักทรัพย์ กรณีใช้สมุดฝากเงินออมสิน และหรือสลากออมสิน เป็นหลักทรัพย์ประกันเงินกู้

2. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ กรณี ใช้ที่ดินและอาคาร เป็นหลักทรัพย์ประกันเงินกู้ หรือไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินห้องชุดที่ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้

3. ให้กู้ได้ตามอัตราที่ธนาคารประกาศกำหนด กรณีใช้หลักทรัพย์อื่นประกันเงินกู้

ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 10 ปี นับแต่เดือนที่ความต้องการชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. เงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 3 ปี

2. เงินกู้เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

หลักประกันการกู้เงิน

ให้ใช้กรณีใดกรณีหนึ่ง ดังนี้

1. กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 ต้องเป็นลูกจ้างตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติผู้กู้

1.2 มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันกับระยะเวลาชำระเงิน

กู้ต้องไม่เกิน 60 ปี

1.3 ทำงานมาแล้วครบ 5 ปี

1.4 ทำงานในหน่วยงานเดียวกับผู้กู้

1.5 ค้ำประกันได้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือนตนเอง

1.6 ไม่เป็นผู้ค้ำประกันการกู้เงินสินเชื่อทุกประเภทของธนาคาร

2. กรณีใช้หลักทรัพย์ประกันเงินกู้ ให้ใช้กรณีใดกรณีหนึ่ง ดังนี้

1. สมุดฝากออมสิน และหรือสลากออมสินพิเศษ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ก. เป็นของผู้กู้และหรือของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นของสาขาที่ให้ผู้กู้เงิน

ข. ต้องมอบให้ธนาคารยึดถือ พร้อมทั้งโอนสิทธิการถอนไว้ให้ธนาคาร

2. ที่ดิน ที่ดินและอาคาร หรือห้องชุด มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ก. เป็นของผู้กู้และหรือของบุคคลอื่น

ข. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตาม

ความจำเป็น และมีทางสาธารณะ ซึ่งรถยนต์เข้าออกได้สะดวก

3. หลักทรัพย์อื่นตามธนาคารประกาศกำหนด

การจ่ายเงินกู้

จ่ายเงินกู้งวดเดียว

2. สินเชื่อโทรทอง (เอนกประสงค์)

คุณสมบัติผู้กู้

1. มีอาชีพและรายได้แน่นอน

2. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

3. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน

65 ปี

วัตถุประสงค์การกู้

1. เพื่อประกอบการค้า ยกเว้น ธุรกิจที่มีความเสี่ยงและไม่ก่อให้เกิดรายได้

2. เพื่อการอุปโภคบริโภค ได้แก่ ซื้อเครื่องใช้จำเป็นภายในครัวเรือน ซื้อยานพาหนะ

ทำเป็น ค่าซ่อมแซมยานพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล ชำระหนี้ได้ถอนจํานองจากสถาบันการเงิน

ยกเว้น ซื้อที่ดินว่างเปล่า ค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ไม่จำเป็น หรือชำระหนี้สินที่มีปัญหา

3. อื่น ๆ ตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

จำนวนเงินให้กู้

รายละเอียดไม่เกิน 5 แสนบาท แต่ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ประกัน

เงินกู้

ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 10 ปี นับแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดใน

สัญญา

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

หลักประกันการกู้เงิน

เป็นที่ดินพร้อมอาคารที่เป็นที่อยู่อาศัยของผู้กู้หรือคู่สมรส ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญมีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็น และมีทางสาธารณะ ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก

การจ่ายเงินกู้

จ่ายเงินกู้งวดเดียว

สินเชื่อสวัสดิการ**คุณสมบัติผู้กู้**

1. เป็นข้าราชการ
2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้ กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี
3. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

การกู้เงิน

รายละเอียดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ แต่ไม่เกิน 2 แสนบาท

ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 5 ปี นับแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดใน

สัญญา

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

หลักประกันการกู้เงิน

ใช้บุคคลค้ำประกัน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นข้าราชการ
2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันกับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี

3. ทำงานมาแล้วครบ 5 ปี
4. ทำงานในหน่วยงานเดียวกับผู้กู้
5. ไม่เป็นผู้ค้ำประกันการกู้เงินสินเชื่อทุกประเภทของธนาคาร
6. มีเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่ง
 - 6.1 ผู้ค้ำประกันหนึ่งคน ค้ำประกันเงินกู้ได้ไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน
 - 6.2 ผู้ค้ำประกันหนึ่งคน มีเงินเดือนตั้งแต่ 18,000 บาทขึ้นไปค้ำประกันเงินกู้ได้ 2

แสนบาท

- 6.3 ผู้ค้ำประกันสองคนแต่ละคนมีเงินเดือนตั้งแต่ 10,000 บาท ขึ้นไป ค้ำประกันเงินกู้ได้ 2 แสนบาท

การจ่ายเงินกู้

จ่ายเงินกู้งวดเดียว

สินเชื่อกวินาศภัย

คุณสมบัติผู้กู้

1. เป็นผู้อยู่ในเขตประสงภัยจาก อุทกภัย อัคคีภัย หรือวาตภัย และได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์นั้น
2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์
3. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

จำนวนเงินให้กู้

รายละเอียดไม่เกิน 1 แสนบาท โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ให้กู้รายละเอียด 20,000 บาท กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน
2. ให้กู้ไม่เกินรายละเอียด 1 แสนบาท กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยมีหลักเกณฑ์

ดังนี้

2.1 ให้กู้ได้ไม่เกินมูลค่าหลักทรัพย์ กรณีใช้สมุดฝากเงินออมสิน และหรือสลากออมสินเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน

2.2 ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ กรณีใช้ที่ดินและอาคารเป็นหลักทรัพย์ประกันเงินกู้

2.3 ให้กู้ได้ตามอัตราที่ธนาคารประกาศกำหนด กรณีใช้หลักทรัพย์อื่นประกันเงินกู้

ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 4 ปี นับแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ระยะเวลาปลอดชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยไม่เกิน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินกู้

2. เงินกู้ไม่เกิน 20,000 บาท ระยะเวลากู้ไม่เกิน 2 ปี

3. เงินกู้เกิน 20,000 บาท ระยะเวลากู้ไม่เกิน 4 ปี

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

ภาคผนวก ค
ผลการดำเนินงาน

อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล

ตั้งแต่วันที่	สินเชื่อกะ					ไทรทอง	สวัสดิการ	รายย่อย	วินาศภัย
	ไม่เกิน 1 แสน	ไม่เกิน 2 แสน	ไม่เกิน 1 ล้าน	ไม่เกิน 3 ล้าน	เกิน 3 ล้าน				
13 ส.ค. 2542	11.50	12.00	13.00	13.50	14.50	13.00	13.00	13.00	13.00
23 ก.พ. 2543	7.25	7.50	8.50	9.00	9.50	9.50	9.50	10.00	9.75
27 มี.ค. 2543	คงที่ 3 ปี ปีที่ 1=5.50 ปีที่ 2=6.00 ปีที่ 3=6.00					9.50	9.50	10.00	9.75
7 ก.ค. 2543	7.25	7.50	8.50	9.00	9.50	9.50	9.50	10.00	9.75
24 ก.ค. 2543	6.75	7.00	8.00	8.25	8.50	9.50	9.50	10.00	9.75
30 ต.ค. 2543	6.75	7.00	7.50	8.00	8.25	8.50	8.50	9.00	9.00
30 พ.ย. 2543	คงที่ 3 ปี ปีที่ 1=5.00 ปีที่ 2=5.75 ปีที่ 3=5.75					8.50	8.50	9.00	9.00
17 เม.ย. 2544	คงที่ 3 ปี ปีที่ 1=4.50 ปีที่ 2=5.50 ปีที่ 3=5.75					8.50	8.50	9.00	9.00

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ต.ค. 2543 - พ.ย. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ ต.ค.43		สินเชื่อกงเหลือ พ.ย.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,707	232,309,142.87	2,750	237,108,672.58	43	4,799,529.71
เกาะคา	793	57,291,978.15	808	60,165,311.50	15	2,873,333.35
งาว	528	57,374,447.72	541	58,278,640.29	13	904,192.57
เถิน	877	74,952,045.84	883	75,782,807.08	6	830,761.24
ห้างฉัตร	527	42,432,935.46	530	44,507,013.35	3	2,074,077.89
สบตุ๋ย	860	131,607,559.68	878	133,754,688.29	18	2,147,128.61
แจ้ห่ม	575	49,550,285.35	585	49,905,784.07	10	355,498.72
วังเหนือ	394	23,180,811.25	397	24,088,732.02	3	907,920.77
แม่ทะ	554	60,443,993.51	565	63,101,013.52	11	2,657,020.01
ยอดรวม	7,815	729,143,199.83	7,937	746,692,662.70	122	17,549,462.87

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน พ.ย. 2543 - ธ.ค. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ พ.ย.43		สินเชื่อกงเหลือ ธ.ค.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,750	237,108,672.58	2,776	238,882,298.32	26	1,773,625.74
เกาะคา	808	60,165,311.50	821	64,298,576.29	13	4,133,264.79
งาว	541	58,278,640.29	547	59,349,320.87	6	1,070,680.58
เถิน	883	75,782,807.08	914	77,135,186.57	31	1,352,379.49
ห้างฉัตร	530	44,507,013.35	544	49,634,764.34	14	5,127,750.99
สบตุ๋ย	878	133,754,688.29	928	139,452,526.89	50	5,697,838.60
แจ้ห่ม	585	49,905,784.07	596	50,950,979.52	11	1,045,195.45
วังเหนือ	397	24,088,732.02	397	24,286,208.04	0	197,476.02
แม่ทะ	565	63,101,013.52	584	64,790,056.71	19	1,689,043.19
ยอดรวม	7,937	746,692,662.70	8,107	768,779,917.55	170	22,087,254.85

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อคงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ก.พ 2543 - มี.ค.2543

สาขา	สินเชื่อคงเหลือ ก.พ.42		สินเชื่อคงเหลือ มี.ค.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	1,855	148,671,126.66	1,891	149,245,293.47	36	574,166.81
เกาะคา	693	42,867,413.67	691	45,888,286.38	-2	3,020,872.71
งาว	312	44,337,609.25	302	44,494,460.70	-10	156,851.45
เถิน	389	27,480,453.74	395	28,338,977.09	6	858,523.35
ห้างฉัตร	266	21,164,867.69	262	22,018,445.00	-4	853,577.31
สบตุ๋ย	429	73,398,335.67	471	76,629,442.50	42	3,231,106.83
แจ้ห่ม	315	29,354,201.26	325	30,894,810.61	10	1,540,609.35
วังเหนือ	272	16,133,432.28	307	16,444,526.17	35	311,093.89
แม่ทะ	343	32,591,187.09	349	33,730,088.14	6	1,138,901.05
ยอดรวม	4,874	435,998,627.31	4,993	447,684,330.06	119	11,685,702.75

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อคงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน มี.ค. 2543 - เม.ย. 2543

สาขา	สินเชื่อคงเหลือ มี.ค.43		สินเชื่อคงเหลือ เม.ย.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	1,891	149,245,293.47	1,921	149,371,013.97	30	125,720.50
เกาะคา	691	45,888,286.38	702	47,977,812.09	11	2,089,525.71
งาว	302	44,494,460.70	296	45,701,031.42	-6	1,206,570.72
เถิน	395	28,338,977.09	422	29,009,727.18	27	670,750.09
ห้างฉัตร	262	22,018,445.00	263	23,171,753.51	1	1,153,308.51
สบตุ๋ย	471	76,629,442.50	482	78,410,832.97	11	1,781,390.47
แจ้ห่ม	325	30,894,810.61	325	32,358,855.72	0	1,464,045.11
วังเหนือ	307	16,444,526.17	305	16,331,762.14	-2	-112,764.03
แม่ทะ	349	33,730,088.14	356	34,531,948.37	7	801,860.23
ยอดรวม	4,993	447,684,330.06	5,072	456,864,737.37	79	9,180,407.31

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน เม.ย. 2543 - พ.ค. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ เม.ย.43		สินเชื่อกงเหลือ พ.ค.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	1,921	149,371,013.97	2,514	208,133,347.78	593	58,762,333.81
เกาะคา	702	47,977,812.09	832	54,216,707.11	130	6,238,895.02
งาว	296	45,701,031.42	478	53,690,726.65	182	7,989,695.23
เถิน	422	29,009,727.18	804	69,743,941.07	382	40,734,213.89
ห้างฉัตร	263	23,171,753.51	469	34,714,997.46	206	11,543,243.95
สบตุ๋ย	482	78,410,832.97	728	101,622,028.10	246	23,211,195.13
แจ้ห่ม	325	32,358,855.72	539	42,034,068.71	214	9,675,212.99
วังเหนือ	305	16,331,762.14	375	21,150,615.00	70	4,818,852.86
แม่ทะ	356	34,531,948.37	497	51,881,428.00	141	17,349,479.63
ยอดรวม	5,072	456,864,737.37	7,236	637,187,859.88	2,164	180,323,122.51

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน พ.ค. 2543 - มิ.ย.2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ พ.ค.43		สินเชื่อกงเหลือ มิ.ย.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,514	208,133,347.78	2,629	214,441,282.85	115	6,307,935.07
เกาะคา	832	54,216,707.11	824	55,019,570.66	-8	802,863.55
งาว	478	53,690,726.65	498	55,199,596.11	20	1,508,869.46
เถิน	804	69,743,941.07	816	70,756,263.61	12	1,012,322.54
ห้างฉัตร	469	34,714,997.46	490	37,153,816.81	21	2,438,819.35
สบตุ๋ย	728	101,622,028.10	747	100,845,816.70	19	- 776,211.40
แจ้ห่ม	539	42,034,068.71	530	43,998,903.20	-9	1,964,834.49
วังเหนือ	375	21,150,615.00	324	21,574,960.56	-51	424,345.56
แม่ทะ	497	51,881,428.00	513	54,977,364.99	16	3,095,936.99
ยอดรวม	7,236	637,187,859.88	7,371	653,967,575.49	135	16,779,715.61

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน มิ.ย. 2543 - ก.ค.2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ มิ.ย.43		สินเชื่อกงเหลือ ก.ค.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,629	214,441,282.85	2,637	218,939,743.16	8	4,498,460.31
เกาะคา	824	55,019,570.66	815	55,201,236.41	-9	181,665.75
งาว	498	55,199,596.11	507	55,908,422.72	9	708,826.61
เถิน	816	70,756,263.61	827	73,385,133.93	11	2,628,870.32
ห้างฉัตร	490	37,153,816.81	500	38,102,655.21	10	948,838.40
สบตุ๋ย	747	100,845,816.70	762	105,461,671.47	15	4,615,854.77
แจ้ห่ม	530	43,998,903.20	563	46,306,040.12	33	2,307,136.92
วังเหนือ	324	21,574,960.56	393	23,347,711.22	69	1,772,750.66
แม่ทะ	513	54,977,364.99	516	56,217,952.22	3	1,240,587.23
ยอดรวม	7,371	653,967,575.49	7,520	672,870,566.46	149	18,902,990.97

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ก.ค. 2543 - ส.ค. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ ก.ค.43		สินเชื่อกงเหลือ ส.ค.43		สินเชื่อ เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,637	218,939,743.16	2,672	225,493,362.53	35	6,553,619.37
เกาะคา	815	55,201,236.41	806	55,445,531.39	-9	244,294.98
งาว	507	55,908,422.72	524	57,440,596.94	17	1,532,174.22
เถิน	827	73,385,133.93	848	74,901,278.16	21	1,516,144.23
ห้างฉัตร	500	38,102,655.21	515	39,074,480.61	15	971,825.40
สบตุ๋ย	762	105,461,671.47	792	133,173,105.33	30	27,711,433.86
แจ้ห่ม	563	46,306,040.12	558	47,820,745.90	-5	1,514,705.78
วังเหนือ	393	23,347,711.22	394	23,616,443.16	1	268,731.94
แม่ทะ	516	56,217,952.22	530	57,244,805.12	14	1,026,852.90
ยอดรวม	7,520	672,870,566.46	7,639	714,210,349.14	119	41,339,782.68

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ส.ค. 2543 - ก.ย. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ ส.ค.43		สินเชื่อกงเหลือ ก.ย.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,672	225,493,362.53	2,705	230,197,015.88	33	4,703,653.35
เกาะคา	806	55,445,531.39	799	55,822,430.69	-7	376,899.30
งาว	524	57,440,596.94	522	57,565,502.76	-2	124,905.82
เถิน	848	74,901,278.16	864	75,669,158.01	16	767,879.85
ห้างฉัตร	515	39,074,480.61	519	40,803,191.63	4	1,728,711.02
สบตุ๋ย	792	133,173,105.33	828	124,749,495.35	36	8,423,609.98
แจ้ห่ม	558	47,820,745.90	564	48,735,882.69	6	915,136.79
วังเหนือ	394	23,616,443.16	398	23,660,891.02	4	44,447.86
แม่ทะ	530	57,244,805.12	535	58,086,922.79	5	842,117.67
ยอดรวม	7,639	714,210,349.14	7,734	715,290,490.82	95	1,080,141.68

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ก.ย. 2543 - ต.ค. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ ก.ย.43		สินเชื่อกงเหลือ ต.ค.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,705	230,197,015.88	2,707	232,309,142.87	2	2,112,126.99
เกาะคา	799	55,822,430.69	793	57,291,978.15	-6	1,469,547.46
งาว	522	57,565,502.76	528	57,374,447.72	6	-191,055.04
เถิน	864	75,669,158.01	877	74,952,045.84	13	-717,112.17
ห้างฉัตร	519	40,803,191.63	527	42,432,935.46	8	1,629,743.83
สบตุ๋ย	828	124,749,495.35	860	131,607,559.68	32	6,858,064.33
แจ้ห่ม	564	48,735,882.69	575	49,550,285.35	11	814,402.66
วังเหนือ	398	23,660,891.02	394	23,180,811.25	-4	-480,079.77
แม่ทะ	535	58,086,922.79	554	60,443,993.51	19	2,357,070.72
ยอดรวม	7,734	715,290,490.82	7,815	729,143,199.83	81	13,852,709.01

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน ต.ค. 2543 - พ.ย. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ ต.ค.43		สินเชื่อกงเหลือ พ.ย.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,707	232,309,142.87	2,750	237,108,672.58	43	4,799,529.71
เกาะคา	793	57,291,978.15	808	60,165,311.50	15	2,873,333.35
งาว	528	57,374,447.72	541	58,278,640.29	13	904,192.57
เถิน	877	74,952,045.84	883	75,782,807.08	6	830,761.24
ห้างฉัตร	527	42,432,935.46	530	44,507,013.35	3	2,074,077.89
สบตุ๋ย	860	131,607,559.68	878	133,754,688.29	18	2,147,128.61
แจ้ห่ม	575	49,550,285.35	585	49,905,784.07	10	355,498.72
วังเหนือ	394	23,180,811.25	397	24,088,732.02	3	907,920.77
แม่ทะ	554	60,443,993.51	565	63,101,013.52	11	2,657,020.01
ยอดรวม	7,815	729,143,199.83	7,937	746,692,662.70	122	17,549,462.87

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบสินเชื่อกงเหลือ (GSB)
ระหว่างเดือน พ.ย. 2543 - ธ.ค. 2543

สาขา	สินเชื่อกงเหลือ พ.ย.43		สินเชื่อกงเหลือ ธ.ค.43		สินเชื่อเพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	2,750	237,108,672.58	2,776	238,882,298.32	26	1,773,625.74
เกาะคา	808	60,165,311.50	821	64,298,576.29	13	4,133,264.79
งาว	541	58,278,640.29	547	59,349,320.87	6	1,070,680.58
เถิน	883	75,782,807.08	914	77,135,186.57	31	1,352,379.49
ห้างฉัตร	530	44,507,013.35	544	49,634,764.34	14	5,127,750.99
สบตุ๋ย	878	133,754,688.29	928	139,452,526.89	50	5,697,838.60
แจ้ห่ม	585	49,905,784.07	596	50,950,979.52	11	1,045,195.45
วังเหนือ	397	24,088,732.02	397	24,286,208.04	0	197,476.02
แม่ทะ	565	63,101,013.52	584	64,790,056.71	19	1,689,043.19
ยอดรวม	7,937	746,692,662.70	8,107	768,779,917.55	170	22,087,254.85

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน ธ.ค. 2542 - ม.ค.2543

สาขา	หนี้ค้าง ธ.ค.42		หนี้ค้าง ม.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	219	21,576,861.61	208	21,066,062.45	-11	-510,799.16
เกาะคา	42	3,881,222.57	40	4,448,884.03	-2	567,661.46
งาว	42	15,189,450.32	36	14,740,940.65	-6	-448,509.67
เถิน	41	3,194,923.80	30	2,601,053.29	-11	-593,870.51
ห้างฉัตร	14	797,856.11	18	1,546,351.01	4	748,494.90
สบตุ๋ย	16	3,558,693.36	12	2,645,068.03	-4	-913,625.33
แจ้ห่ม	27	4,347,009.15	23	3,372,841.86	-4	-974,167.29
วังเหนือ	30	1,739,302.53	27	2,626,785.50	-3	887,482.97
แม่ทะ	59	6,459,674.33	58	6,834,934.54	-1	375,260.21
ยอดรวม	490	60,744,993.78	452	59,882,921.36	-38	-862,072.42

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน ม.ค. 2543 - ก.พ. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ม.ค.43		หนี้ค้าง ก.พ.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	208	21,066,062.45	194	20,313,983.68	-14	-752,078.77
เกาะคา	40	4,448,884.03	41	4,457,455.18	1	8,571.15
งาว	36	14,740,940.65	30	13,780,498.31	-6	-960,442.34
เถิน	30	2,601,053.29	21	1,622,446.77	-9	-978,606.52
ห้างฉัตร	18	1,546,351.01	21	1,955,306.17	3	408,955.16
สบตุ๋ย	12	2,645,068.03	14	2,662,930.32	2	17,862.29
แจ้ห่ม	23	3,372,841.86	23	2,427,631.44	0	-945,210.42
วังเหนือ	27	2,626,785.50	23	2,463,825.34	-4	-162,960.16
แม่ทะ	58	6,834,934.54	60	6,927,676.28	2	92,741.74
ยอดรวม	452	59,882,921.36	427	56,611,753.49	- 25	-3,271,167.87

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน ก.พ. 2543 - มี.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ก.พ.43		หนี้ค้าง มี.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	194	20,313,983.68	185	18,655,914.06	-9	-1,658,069.62
เกาะคา	41	4,457,455.18	44	5,464,118.40	3	1,006,663.22
งาว	30	13,780,498.31	31	13,546,287.69	1	-234,210.62
เถิน	21	1,622,446.77	20	636,359.24	-1	-986,087.53
ห้างฉัตร	21	1,955,306.17	15	950,518.13	-6	-1,004,788.04
สบตุ๋ย	14	2,662,930.32	14	2,000,012.48	0	-662,917.84
แจ้ห่ม	23	2,427,631.44	23	3,381,971.04	0	954,339.60
วังเหนือ	23	2,463,825.34	23	3,466,211.75	0	1,002,386.41
แม่ทะ	60	6,927,676.28	53	6,768,940.98	-7	-158,735.30
ยอดรวม	427	56,611,753.49	408	54,870,333.77	-19	-1,741,419.72

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน มี.ค. 2543 - เม.ย. 2543

สาขา	หนี้ค้าง มี.ค.43		หนี้ค้าง เม.ย.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	185	18,655,914.06	187	18,470,895.61	2	-185,018.45
เกาะคา	44	5,464,118.40	47	5,600,119.13	3	136,000.73
งาว	31	13,546,287.69	33	14,709,927.53	2	1,163,639.84
เถิน	20	636,359.24	19	697,096.77	-1	60,737.53
ห้างฉัตร	15	950,518.13	19	1,091,872.87	4	141,354.74
สบตุ๋ย	14	2,000,012.48	14	1,955,793.49	0	-44,218.99
แจ้ห่ม	23	3,381,971.04	19	3,159,839.61	-4	-222,131.43
วังเหนือ	23	3,466,211.75	26	3,492,226.34	3	26,014.59
แม่ทะ	53	6,768,940.98	47	6,496,019.49	-6	-272,921.49
ยอดรวม	408	54,870,333.77	411	55,673,790.84	3	803,457.07

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน เม.ย. 2543 - พ.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง เม.ย.43		หนี้ค้าง พ.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	187	18,470,895.61	190	20,784,192.96	3	2,313,297.35
เกาะคา	47	5,600,119.13	43	5,581,993.82	-4	-18,125.31
งาว	33	14,709,927.53	34	14,452,373.77	1	-257,553.76
เถิน	19	697,096.77	20	1,172,786.18	1	475,689.41
ห้างฉัตร	19	1,091,872.87	20	2,015,632.20	1	923,759.33
สบตุ๋ย	14	1,955,793.49	16	3,365,491.57	2	1,409,698.08
แจ้ห่ม	19	3,159,839.61	17	3,110,520.27	-2	-49,319.34
วังเหนือ	26	3,492,226.34	29	1,846,153.81	3	-1,646,072.53
แม่ทะ	47	6,496,019.49	49	14,500,264.03	2	8,004,244.54
ยอดรวม	411	55,673,790.84	418	66,829,408.61	7	11,155,617.77

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน พ.ค. 2543 - มิ.ย. 2543

สาขา	หนี้ค้าง พ.ค.43		หนี้ค้าง มิ.ย.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	190	20,784,192.96	193	21,001,722.84	3	217,530
เกาะคา	43	5,581,993.82	43	5,366,146.09	0	-215,848
งาว	34	14,452,373.77	36	16,195,168.08	2	1,742,794
เถิน	20	1,172,786.18	22	970,953.39	2	-201,833
ห้างฉัตร	20	2,015,632.20	17	2,068,832.99	-3	53,201
สบตุ๋ย	16	3,365,491.57	18	3,298,438.00	2	-67,054
แจ้ห่ม	17	3,110,520.27	18	3,167,080.27	1	56,560
วังเหนือ	29	1,846,153.81	35	2,873,662.62	6	1,027,509
แม่ทะ	49	14,500,264.03	49	14,223,847.72	0	-276,416
ยอดรวม	418	66,829,408.61	431	69,165,852.00	13	2,336,443

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน มิ.ย. 2543 - ก.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง มิ.ย.43		หนี้ค้าง ก.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	193	21,001,722.84	190	22,575,299.12	-3	1,573,576
เกาะคา	43	5,366,146.09	48	5,605,642.18	5	239,496
งาว	36	16,195,168.08	35	15,826,340.72	-1	-368,827
เถิน	22	970,953.39	23	667,860.85	1	-303,093
ห้างฉัตร	17	2,068,832.99	15	1,697,949.18	-2	-370,884
สบตุ๋ย	18	3,298,438.00	17	4,598,126.17	-1	1,299,688
แจ้ห่ม	18	3,167,080.27	19	2,464,072.50	1	-703,008
วังเหนือ	35	2,873,662.62	24	3,399,067.35	-11	525,405
แม่ทะ	49	14,223,847.72	52	14,927,552.91	3	703,705
ยอดรวม	431	69,165,852.00	423	71,761,910.98	-8	2,596,059

ธนาคารออมสินเขต 3/5
 รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
 ระหว่างเดือน ก.ค. 2543 - ส.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ก.ค.43		หนี้ค้าง ส.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	190	22,575,299.12	175	20,732,110.28	-15.00	-1,843,188.84
เกาะคา	48	5,605,642.18	41	5,092,523.54	-7.00	-513,118.64
งาว	35	15,826,340.72	34	16,228,182.60	-1.00	401,841.88
เถิน	23	667,860.85	19	569,499.95	-4.00	-98,360.90
ห้างฉัตร	15	1,697,949.18	13	1,494,256.58	-2.00	-203,692.60
สบตุ๋ย	17	4,598,126.17	25	5,939,177.83	8.00	1,341,051.66
แจ้ห่ม	19	2,464,072.50	18	2,876,922.34	-1.00	412,849.84
วังเหนือ	24	3,399,067.35	24	2,489,025.75	0.00	-910,041.60
แม่ทะ	52	14,927,552.91	48	14,539,375.51	-4.00	-388,177.40
ยอดรวม	423	71,761,910.98	397	69,961,074.38	-26.00	-1,800,836.60

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
ระหว่างเดือน ส.ค. 2543 - ก.ย. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ส.ค.43		หนี้ค้าง ก.ย.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	175	20,732,110.28	168	20,631,328.76	-7	-100,781.52
เกาะคา	41	5,092,523.54	43	5,241,450.34	2	148,926.80
งาว	34	16,228,182.60	33	16,629,324.69	-1	401,142.09
เถิน	19	569,499.95	20	920,749.63	1	351,249.68
ห้างฉัตร	13	1,494,256.58	14	2,028,388.02	1	534,131.44
สบตุ๋ย	25	5,939,177.83	20	4,508,101.48	-5	-1,431,076.35
แจ้ห่ม	18	2,876,922.34	15	2,410,951.79	-3	-465,970.55
วังเหนือ	24	2,489,025.75	25	3,404,900.61	1	915,874.86
แม่ทะ	48	14,539,375.51	48	14,557,401.43	0	18,025.92
ยอดรวม	397	69,961,074.38	386	70,332,596.75	-11	371,522.37

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
ระหว่างเดือน ก.ย. 2543 - ต.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ก.ย.43		หนี้ค้าง ต.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	168	20,631,328.76	166	21,303,382.40	-2	672,053.64
เกาะคา	43	5,241,450.34	42	4,979,559.54	-1	-261,890.80
งาว	33	16,629,324.69	37	17,186,408.97	4	557,084.28
เถิน	20	920,749.63	21	976,538.61	1	55,788.98
ห้างฉัตร	14	2,028,388.02	18	2,289,772.03	4	261,384.01
สบตุ๋ย	20	4,508,101.48	22	5,668,312.14	2	1,160,210.66
แจ้ห่ม	15	2,410,951.79	14	1,640,757.67	-1	-770,194.12
วังเหนือ	25	3,404,900.61	25	3,401,560.99	0	-3,339.62
แม่ทะ	48	14,557,401.43	53	15,490,335.76	5	932,934.33
ยอดรวม	386	70,332,596.75	398	72,936,628.11	12	2,604,031.36

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
ระหว่างเดือน ต.ค. 2543 - พ.ย. 2543

สาขา	หนี้ค้าง ต.ค.43		หนี้ค้าง พ.ย.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	166	21,303,382.40	192	21,715,468.15	26	412,085.75
เกาะคา	42	4,979,559.54	42	5,316,093.04	0	336,533.50
งาว	37	17,186,408.97	36	16,315,982.76	-1	-870,426.21
เถิน	21	976,538.61	21	790,811.82	0	-185,726.79
ห้างฉัตร	18	2,289,772.03	13	1,734,311.32	-5	-555,460.71
สบตุ๋ย	22	5,668,312.14	25	7,432,699.46	3	1,764,387.32
แจ้ห่ม	14	1,640,757.67	15	2,151,129.92	1	510,372.25
วังเหนือ	25	3,401,560.99	27	3,401,674.67	2	113.68
แม่ทะ	53	15,490,335.76	50	15,578,083.03	-3	87,747.27
ยอดรวม	398	72,936,628.11	421	74,436,254.17	23	1,499,626.06

ธนาคารออมสินเขต 3/5
รายงานเปรียบเทียบหนี้ค้างชำระ (GSB) รวมหนี้ค้างตั้งแต่ 1 งวด
ระหว่างเดือน พ.ย. 2543 - ธ.ค. 2543

สาขา	หนี้ค้าง พ.ย.43		หนี้ค้าง ธ.ค.43		หนี้ค้าง เพิ่ม , (ลด)	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
ลำปาง	192	21,715,468.15	179	20,773,510.92	-13	-941,957.23
เกาะคา	42	5,316,093.04	41	4,896,219.21	-1	-419,873.83
งาว	36	16,315,982.76	31	15,642,817.60	-5	-673,165.16
เถิน	21	790,811.82	19	505,663.43	-2	-285,148.39
ห้างฉัตร	13	1,734,311.32	14	1,762,292.38	1	27,981.06
สบตุ๋ย	25	7,432,699.46	27	6,205,275.38	2	-1,227,424.08
แจ้ห่ม	15	2,151,129.92	15	1,913,064.12	0	-238,065.80
วังเหนือ	27	3,401,674.67	27	3,479,753.15	0	78,078.48
แม่ทะ	50	15,578,083.03	54	15,716,914.94	4	138,831.91
ยอดรวม	421	74,436,254.17	407	70,895,511.13	-14	-3,540,743.04

ภาคผนวก ง
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวพันธุ์ทิพย์ เพียรจริง

วัน เดือน ปีเกิด

22 มีนาคม 2515

วุฒิการศึกษา

บัญชีบัณฑิต

ภูมิลำเนา

จังหวัดลำปาง

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง
- พ.ศ. 2538 บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2539-2540 พนักงานปฏิบัติงานสาขา 3 สาขาวังเหนือ
- พ.ศ. 2540-2541 พนักงานอำนวยการสินเชื่อ 4 สาขาวังเหนือ
- พ.ศ. 2541-2542 พนักงานอำนวยการสินเชื่อ 4 สาขาแม่ทะ
- พ.ศ. 2542-2543 พนักงานอำนวยการสินเชื่อ 5 สาขาแม่ทะ
- พ.ศ. 2543-2544 พนักงานปฏิบัติการ 6 ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ สาขาแม่ทะ
- พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน พนักงานปฏิบัติการ 7 ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาแม่ทะ