

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสิน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
CREDIT RISK MANAGEMENT FOR INCREASING EFFICIENCY
OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANKS IN
BANGKOK AND METROPOLITAN AREA

ปิยะมาศ ม่วงเปลียน¹
ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกัน และด้านกระบวนการได้แก่ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การจัดการชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ กับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้การวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 125 คน ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 3 คนและลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคาร 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารและพบว่าการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร นอกจากนี้ จากความคิดเห็นของลูกค้าและผู้บริหารของธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านสินเชื่อ การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสิน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

The purposes of this research were to study credit risk management, efficiency in credit management, recommendations and guidelines for credit risk management, and the relationship between credit risk management in terms of policy and collateral and process, which included credit analysis, debtor classification, assessment of collateral value, credit review, and debt restructuring, and the efficiency of credit management of the Government Savings Banks in Bangkok and Metropolitan Area. Both quantitative and qualitative methods were applied to this study. The samples consisted of 125 participants from heads of credit department and credit staffs, 3 from executives and credit staffs, and 5 credit customers of the Banks. The questionnaire and in-depth interview were used for data collection. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Pearson Correlation Coefficient.

The findings revealed that credit risk management in terms of policy and collateral was positively related to an increase of credit management efficiency at the moderate level. Due to the process of credit risk management, it was positively related to an increase of credit management efficiency at upper high level. Moreover, customers and executives of Government Savings Banks had opinions regarding policy setting of debt, risk management of debt and stipulation and guidelines for efficiency risk management in order to prevent risk occurrence.

Keywords: Credit Risk Management, Efficiency in Credit Management, The Government Savings Bank

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในหลายรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรใด ๆ ย่อมมีความเสี่ยงเกิดขึ้นได้ในทุกเรื่อง que ผู้บริหารได้ตัดสินใจ ความเสี่ยงอาจเกิด จากความบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร การทำงานของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ขีดความสามารถ ของบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร คือ ผู้บริหารต้องพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และสามารถนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและการพัฒนาองค์กร

การแข่งขันในธุรกิจด้านการเงินนอกจากจะมีธนาคารพาณิชย์กลุ่มเดิมแล้วยังมีผู้ประกอบการพาณิชย์รายใหม่ ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมุ่งสร้างความแข็งแกร่งโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การระดมทุนเพิ่มเติมหรือการควบรวมกิจการ อีกทั้งยังมีสถาบันการเงินที่ทำธุรกิจด้านการเงิน แต่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ต้องการใช้บริการ ด้วยสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ผู้ประกอบการทางการเงินได้คิดหาผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ มาสนองตอบความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร ธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปก็ไม่ได้หยุดนิ่ง เช่นกัน ธนาคารออมสินได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ มาให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร

ออมสินได้มีการปรับปรุงเพิ่มจำนวนขึ้นเป็นอย่างมาก ปัจจุบันธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์ประเภทเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) เงินฝากสลากออมสินพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือน เงินฝากประจำราย 3 เดือน และเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ นอกจากนี้ธนาคารได้เปิดให้บริการด้านสินเชื่อและพัฒนาบริการด้านสินเชื่อให้กับการดำเนินชีวิตของประชาชน ธนาคารจึงได้มีบริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อต้อนรับเปิดเทอม สินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อเพื่อธุรกิจสินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นต้น อีกทั้งยังมีการขยายขอบเขตการให้บริการเพิ่มขึ้นโดยจะมุ่งให้บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ (Business cash management) อย่างครบวงจรมากขึ้น ทั้งด้านบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ บริการรับฝากเงินสดหรือเช็คเรียกเก็บต่างท้องถิ่น บริการโอนเงินอัตโนมัติเข้าบัญชีต่างธนาคาร การออกเช็คอัตโนมัติ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อธุรกิจ และบริการเงินฝากเพื่อเข้าสู่การแข่งขันอย่างเต็มตัวจากการที่ธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ธนาคารออมสินจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข วิธีการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและไม่ให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร นอกจากนี้จะออกระเบียบคำสั่งมาเพื่อให้เป็นหลักในการทำงาน ธนาคารออมสินจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบควบคุมและบริหารความเสี่ยงของธนาคารอีกด้วย (ธนาคารออมสิน, 2553, น. 13)

ธนาคารออมสิน (The Government Saving Bank) เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสูงเมื่อเทียบกับ 6 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ รวมทั้งสามารถนำส่งเงินรายได้แก่กระทรวงการคลังสูงสุดเมื่อเทียบกับธนาคารเฉพาะกิจอื่นของรัฐ จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2553 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารในมุมมองของประชาชนทั่วไปมีความมั่นคงน่าเชื่อถือเป็นอันดับ 1 จากเดิมธนาคารเป็นเพียงธนาคารเพื่อการออม และเป็นเครื่องมือหนึ่งของรัฐบาลที่ใช้ในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โครงการที่สำคัญในการสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ โครงการธนาคารประชาชน โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน โครงการบ้านเอื้ออาทร โครงการปรับโครงสร้างหนี้ภาคประชาชน นอกจากนี้หน้าที่ในการเป็นผู้กระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ปัจจุบันธนาคารยังต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางสภาวะการเงิน การเมืองและเศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเน้นการบริหารงานเชิงคุณภาพ ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเป็นเชิงรุก มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่แทนการใช้พนักงานจำนวนมาก เน้นกระบวนการคัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ (ธนาคารออมสิน, 2553, น. 11)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน และได้รับรู้แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ซึ่งจะเป็แนวทางให้การบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ลดข้อขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายต่าง ๆ หรือกับผู้บริหารของธนาคารออมสิน และยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงและเพื่อป้องกันและลดความสูญเสียดังกล่าว ที่จะเกิดขึ้นมีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันและด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การจัดการชั้นลูกหนี้ การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ และ

ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกัน และด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การจัดการชั้นลูกหนี้

การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ และประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันและด้านกระบวนการเพื่อให้การบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

การบริหารงานองค์กรมีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายขึ้นได้ เนื่องจากองค์กรต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอจากการตัดสินใจหรือแผนงานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า จะส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลได้ (พิชัย จรรย์ศุภรินทร์ และคณะ, 2548, น.4) การให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความเสี่ยงจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารจัดการควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเป็นการลดสาเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ (พิชัย จรรย์ศุภรินทร์ และคณะ, 2548, น.6; เจนเนตร มณีนาค, 2548, น.5) ซึ่งการบริหารความเสี่ยง คือกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะ ผู้บริหาร กรรมการ และบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส, 2547, น.4)

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำแนวทางการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงานโดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ ที่องค์กรกำหนดไว้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2547, น.13) โดยได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อช่วยระบุสิ่งกีดขวางที่ทำให้การดำเนินงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายซึ่งอาจเป็นความผิดพลาดทั้งทางด้านกำหนดการ ค่าใช้จ่าย และการยุติการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงก่อให้เกิดการสืบสวนและประเมินปัญหาแต่เริ่มต้น การปรับปรุงการปฏิบัติตามแผนอย่างเหมาะสมรวมทั้งการตรวจติดตามผล การบริหารความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่สามารถวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงซึ่งสัมพันธ์กับการดำเนินงานนั้น และได้มีการประเมินความเสี่ยงเพื่อประเมินโอกาสและความรุนแรง (ผลกระทบ) ของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์ขณะที่การเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจส่งผลกระทบในระดับต่ำ แต่บางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจมีผลกระทบในระดับสูงต่อวัตถุประสงค์ ซึ่งการประเมินความเสี่ยงสามารถทำได้ทั้งการประเมินเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากภายนอก และภายในองค์กร นอกจากนี้การประเมินความเสี่ยงควรดำเนินการทั้งก่อนจัดการความเสี่ยงและหลังจากที่มีการจัดการความเสี่ยง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการ หรือเงินจำนวนหนึ่งไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไข และเงื่อนไขเวลาการชำระคืนในอนาคต บุคคล 2 ฝ่าย ที่กล่าวถึงนั้นอาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคลหรือนิติบุคคลหรือระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระต่อมา คือ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อถือแล้วยังต้องอาศัยหลักประกันซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือหลักทรัพย์ที่จะนำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงด้วย หากพิจารณาแล้ว สินเชื่อและหนี้สินเป็นสิ่งเดียวกัน แต่พิจารณาจากคนละด้านกัน และสินเชื่อและหนี้สินต่างกันก็เป็นพันธะที่จะต้องจ่ายในอนาคต อันเนื่องจากเงินถูกใช้อย่างแพร่หลายในการเป็นมาตรฐานในการชำระหนี้ในอนาคต สินเชื่อและหนี้สินจึงเป็นพันธะที่จะต้องจ่ายเงินจำนวนที่คงที่จำนวนหนึ่งถ้าพิจารณาในแง่ของผู้ที่จะได้รับการชำระเงินอนาคต พันธะนั้นก็คือสินเชื่อ หรืออำนาจในการที่จะเรียกร้องให้ผู้อื่นชำระเงินให้แก่เขา แต่ถ้าหากพิจารณาในแง่ของผู้ที่มีพันธะที่จะต้องจ่ายเงินในอนาคตพันธะก็คือหนี้สิน เนื่องจากสินเชื่อและหนี้สินเป็นสิ่งเดียวกัน แต่มองคนละด้านดังได้กล่าวแล้วปริมาณของหนี้สินที่คงค้างอยู่ ณ ขณะหนึ่งขณะใด จึงย่อมต้องเท่ากันปริมาณของสินเชื่อที่มีอยู่ในขณะนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้มีการประยุกต์ใช้กับสินเชื่อเพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรทางการเงินและเพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง ซึ่งองค์กรทางการเงินที่เห็นส่วนใหญ่พบว่าเป็นธนาคาร โดยธนาคารได้นำเอาหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในด้านสินเชื่อ ในการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) ได้กำหนดเกณฑ์การกำกับดูแลนโยบายสินเชื่อคุณภาพสินเชื่อไว้ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและหลักประกัน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และต้องมีการทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมถึงการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน รวมถึงกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต และให้กำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อให้สามารถตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อและประเมินความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่อง และหลักประกัน คือ แหล่งในการชำระคืนแหล่งที่สองหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ได้แก่ ที่ดิน โรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัท หรือการค้ำประกันโดยบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยปกติมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันต้องมีมูลค่าไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่กู้จริง นอกจากนี้ประเด็นที่อาจต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับหลักประกันก็คือ การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าหลักประกัน ความคล่องตัวในการขายทอดตลาด เป็นต้น

2. การวิเคราะห์การให้สินเชื่อ โดยวิธีการพิจารณาความเสี่ยงของการให้สินเชื่อของธนาคารแต่ละแห่งจะมีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน แต่ทุกธนาคารจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักที่เหมือนกัน คือ ต้องการให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน จนสามารถส่งผลตอบแทนที่เป็นดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยทั่วไปการวิเคราะห์การให้สินเชื่อจะพิจารณาจากคุณภาพของผู้ขอสินเชื่อตามหลักนโยบาย 5 C's ประกอบไปด้วย 1) คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) หมายถึง การวิเคราะห์อุปนิสัยใจคอและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่าจะมีความรับผิดชอบ และความเต็มใจชำระหนี้มากน้อยเพียงใด 2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) โดยพิจารณาจากศักยภาพในการทำกำไรหรือความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ และพิจารณากระแสเงินสดของกิจการว่ามีความสามารถในการชำระ

หนี้หรือไม่) 3) ทุนที่ใช้ในกิจการที่เป็นส่วนของตัวลูกหนี้ (Capital) หมายถึง แต่ไม่ใช่เงินที่ได้มาจากการกู้ ต้องพิจารณาว่า เงินในส่วนที่ขอกู้เป็นสัดส่วนเท่าไรต่อเงินที่ลูกหนี้เป็นเจ้าของ (debt/ equity ratio) หากสัดส่วนดังกล่าวมีค่าต่ำ การให้กู้จะมีความเสี่ยงต่ำกว่า เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นถึงการร่วมรับความเสี่ยงจากการประกอบการของลูกหนี้ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้กู้ของธนาคาร

3. การจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหาย โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) กำหนดให้มีการจัดชั้นลูกหนี้แบ่งเป็น 6 ประเภท โดยพิจารณาปัจจัยเชิงปริมาณ จากระยะเวลาการค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ย และปัจจัยเชิงคุณภาพจากปัจจัยที่แสดงว่าลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ และมีการกำหนดให้กันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นสำหรับลูกหนี้ที่จัดชั้นในแต่ละประเภท โดยใช้แนวปฏิบัติของมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ฉบับที่ 39 (International Accounting Standard 39: IAS 39) และแนวปฏิบัติของสากล (Banking International For Settlements: BIS) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สินทรัพย์จัดชั้นสูง 2) สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูง 3) สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย 4) สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน 5) สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ และ 6) สินทรัพย์จัดชั้นปกติ

4. การประเมินมูลค่าหลักประกัน คือ หลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันที่ใช้ใช้ในการคำนวณการกันเงินสำรองเพื่อให้มูลค่าหลักประกันสามารถสะท้อนถึงราคาตลาดหรือราคายุติธรรมที่แท้จริง

5. การสอบทานสินเชื่อ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องสอบทานลูกหนี้ปกติ และลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทุกรายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ยกเว้น ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับการจัดระดับความเสี่ยงรวมด้านเครดิตจากการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ลูกหนี้ที่ได้รับสินเชื่อใหม่ในปีนั้น ๆ และลูกหนี้ที่ได้ดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว ให้ใช้วิธีการสอบทาน คือ ลูกหนี้ที่มีวงเงินหรือยอดหนี้ต่ำกว่า 20 ล้านบาทให้สอบทานแบบวิธีการสถิติ โดยการสุ่มตัวอย่าง หรือรายลูกหนี้ ลูกหนี้ที่มีวงเงินหรือยอดหนี้มากกว่าหรือเท่ากับ 20 ล้านบาทให้สอบทานทุกรายลูกหนี้

6. การปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องจัดทำนโยบายในการปรับโครงสร้างหนี้ และนโยบายต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งธนาคารควรมีการติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ และจัดทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 187 คน โดยใช้ข้อมูลจากหน่วยตรวจสอบประจำปี 2554 ของธนาคารออมสิน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณมีจำนวน 125 คน โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, น. 608) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วยผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน และลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน

ที่ปฏิบัติ และความรู้ ประสบการณ์ด้านสินเชื่อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ
 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
 จำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของ
 ธนาคารจำนวน 10 ข้อ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

2.2 แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.2.1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จำนวน 8 ข้อ ใช้แบบสัมภาษณ์

2.2.2 แบบสัมภาษณ์ลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จำนวน 15 ข้อ ใช้แบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละในส่วนของข้อมูลพื้นฐาน
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจกรรมบริหารความเสี่ยง
 โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำข้อมูลมาประมวลผล นำเสนอในรูปตาราง
 ประกอบการเขียนบรรยายเป็นความเรียง และใช้สถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์
 สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ 0.5 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อกับการเพิ่มประสิทธิภาพการ
 บริหารสินเชื่อ

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อและ
 ลูกค้าด้านสินเชื่อธนาคารออมสินใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือ
 ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อแบ่งการสัมภาษณ์เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายสินเชื่อ ด้านการบริหารความ
 เสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การสัมภาษณ์ลูกค้าด้านสินเชื่อ แบ่งการ
 สัมภาษณ์เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายสินเชื่อ ด้านประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้าน
 สินเชื่อ ด้านปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของ
 ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน
 คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 26.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า
 หรือเท่ากับ 30 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อย
 ละ 56.0 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 มีประสบการณ์การทำงาน
 น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินใน
 เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงดังตารางที่ 1-6

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและหลักประกัน

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงาน โครงการที่แสดงถึงกา ดำเนินกร เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร	4.22	0.679	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการระบุงการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ให้เป็น นโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร	4.25	0.737	มาก
3. การกำหนดวัตถุประสงค์ของงานด้านสินเชื่อเป็นไปตาม ที่ประชุม ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน	4.25	0.656	มาก
4. หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร	4.18	0.752	มาก
5. หน่วยงานมีการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุตามแนวนโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร	4.26	0.694	มาก
6. การบริหารเป็นไปตามนโยบายของธนาคารและควบคุมขั้นตอนการ ปฏิบัติงานโดยเคร่งครัด	4.24	0.689	มาก
7. มีการประชุมร่วมกันของพนักงานในสาขาสมาเสมอและมีการชี้แจง นโยบายอย่างชัดเจน	4.22	0.750	มาก
รวม	4.23	0.530	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสองลำดับแรก ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุตามแนวนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการระบุงการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร และการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานด้านสินเชื่อเป็นไปตามที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.25$) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานได้จัดให้มีคณะกรรมการในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ($\bar{x} = 4.18$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
8. สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของ สาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.34	0.824	มาก
9. การพิจารณาสินเชื่อของสาขาได้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อ พิจารณาสินเชื่อทุกครั้ง	4.33	0.716	มาก
10. คณะกรรมการที่พิจารณาสินเชื่อมีความเข้าใจกระบวนการทำงาน ด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	4.15	0.673	มาก
11. มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้าน สินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ	4.10	0.749	มาก
12. บุคลากรด้านสินเชื่อมีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.94	0.744	มาก
รวม	4.17	0.580	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 5 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น ๆ ได้แก่ สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมา คือ การพิจารณาสินเชื่อของสาขาได้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อทุกครั้ง ($\bar{x} = 4.33$) ส่วนความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรด้านสินเชื่อมีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.94$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการจัดชั้นลูกหนี้

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
13. มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้ บันทึกข้อมูลลูกหนี้	4.14	0.769	มาก
14. มีการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ	4.42	0.699	มาก
15. มีบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม	4.22	0.739	มาก
16. มีการควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้	4.20	0.718	มาก
17. มีการวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือน	4.02	0.772	มาก
18. มีการจัดส่งรายงานให้ลูกหนี้ ที่เป็นไปตามระยะเวลา และตามความเหมาะสม	4.14	0.790	มาก
รวม	4.19	0.621	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 6 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมา คือ มีบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม ($\bar{x} = 4.22$) ส่วนความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีการวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือน ($\bar{x} = 4.02$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประเมินคุณค่าหลักประกัน

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
19. มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ	4.27	0.776	มาก
20. มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน	4.42	0.732	มาก
21. ให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อ	4.37	0.702	มาก
22. มีการตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นที่ผู้กู้ยืมไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร	3.95	1.007	มาก
รวม	4.25	0.640	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการประเมินคุณค่าหลักประกันของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น ๆ ได้แก่ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมา คือ ให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อ ($\bar{x} = 4.37$) ส่วนความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีการตรวจสอบหลักทรัพย์สินที่ผู้กู้ยืมไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร ($\bar{x} = 3.95$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสอบทานสินเชื่อ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
23. มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้	4.54	0.629	มากที่สุด
24. มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา	4.54	0.616	มากที่สุด
25. มีการตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก	4.32	0.691	มาก
26. มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต	4.32	0.691	มาก
27. มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้	4.12	0.779	มาก
รวม	4.36	0.583	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการสอบทานสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 2 ข้อและอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น ๆ ได้แก่ มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ และมีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมา คือ มีการตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก และมีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต ($\bar{x} = 4.32$) ส่วนความคิดเห็นในประเด็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นที่มีผลต่อรายได้ ($\bar{x} = 4.12$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการปรับโครงสร้างหนี้

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
28. การประเมินฐานะของผู้กู้ยืม เพียงพอ	4.33	0.693	มาก
29. มีการพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม	4.36	0.712	มาก
30. มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้	4.41	0.623	มาก
รวม	4.37	0.629	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านการปรับโครงสร้างหนี้ ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น ๆ ได้แก่ มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมา คือ มีการพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม ($\bar{x} = 4.36$) ส่วนความคิดเห็นในประเด็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การประเมินฐานะของผู้กู้ยืม เพียงพอ ($\bar{x} = 4.33$)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติงานในสาขาเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งธนาคาร และเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานทุกด้านเพียงพอ	4.35	0.638	มาก
2. มีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานในสาขาอย่างสม่ำเสมอทุกชั้นตอน	4.23	0.686	มาก
3. พนักงานในสาขามีความรู้ความสามารถในการบริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด	4.02	0.701	มาก
4. ธนาคารมีความพร้อมของระบบเทคโนโลยีที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.57	1.019	มาก
5. มีการติดตามและควบคุมการดำเนินการตามนโยบาย ระเบียบ ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง	4.01	.735	มาก
6. มีหน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน	4.14	0.692	มาก
7. มีแผนการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.719	มาก
8. ธนาคารมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.23	0.763	มาก
9. มีการประเมินและปรับกระบวนการเพื่อรองรับกับความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.728	มาก
10. มีการระบุและรายงานความเสี่ยงอย่างครอบคลุมทันเวลาและเพียงพอในหลายมุมมอง	4.06	0.765	มาก
รวม	4.08	0.578	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้นๆ ได้แก่ การปฏิบัติงานในสาขาเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งธนาคารและเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานทุกด้านเพียงพอ ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมา คือ ธนาคารมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.23$) ส่วนความคิดเห็นในประเด็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีความพร้อมของระบบเทคโนโลยีที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.57$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ

สมมติฐานที่ 1 การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

รายการ	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกัน	0.569*	0.00	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.569

สมมติฐานที่ 2 การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

รายการ	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ	0.744*	0.00	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	0.692*	0.00	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน	0.672*	0.00	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ด้านการสอบสวนสินเชื่อ	0.711*	0.00	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ด้านการปรับโครงสร้างหนี้	0.699*	0.00	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน ด้านการสอบสวนสินเชื่อและด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.744, 0.692, 0.672, 0.711 และ 0.699 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยจึงแบ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายด้านสินเชื่อ

นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารมีความเหมาะสม ธนาคารมีการมุ่งดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐเสริมสร้างความเข้มแข็ง และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนระดับฐานราก โดยมีการแบ่งคณะกรรมการการอนุมัติสินเชื่อตามลำดับและอำนาจของหน่วยงาน

2. การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ธนาคารมีการให้บริการสินเชื่อหลายประเภท และจัดประเภทสินเชื่อให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ มีหน่วยงาน กลุ่มงานที่ควบคุมดูแลสินเชื่อแต่ละประเภทพร้อมให้คำปรึกษา ซึ่งในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อต้องพิจารณาอย่างรอบคอบรัดกุม การวิเคราะห์การให้สินเชื่อเป็นกระบวนการวิเคราะห์ให้ทราบถึง ความสามารถในการชำระเงินกู้ของผู้กู้ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกได้ ภายหลังจากพิจารณาให้สินเชื่อไปแล้ว เช่น การออกจากงาน การเลิกจ้าง สภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพต่าง ๆ ดังนั้นกระบวนการควบคุมคือ การวิเคราะห์ผู้กู้ว่ามีความสามารถในการชำระหนี้หรือไม่ตลอดจนผู้ค้ำประกันหรือหลักประกันมีความเป็นไปได้หรือไม่ที่จะสามารถบังคับชำระหนี้ได้ ตลอดจนการติดตามหนี้ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ค้ำภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งมีกระบวนการติดตามหนี้ค้ำชำระอย่างเป็นขั้นตอนในระดับสาขา เบื้องต้น และควรมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อีกด้วย

3. แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ธนาคารควรมีหน่วยงานควบคุมดูแลสินเชื่อแต่ละประเภท ควรเสริมด้วยการมีระเบียบวิธีปฏิบัติ หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ชัดเจนและมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีการควบคุม ตรวจสอบ ตรวจสอบ การกำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงพร้อมทั้งมีการปรับปรุงเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ การให้สินเชื่อเป็นธุรกรรมที่สำคัญของธนาคารในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลัก อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ดังนั้นเพื่อให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพและบรรเทาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือหนี้เสียในปริมาณลดลงธนาคารควรกำหนดนโยบาย ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตลอดจนถึงประเมินการติดตามสินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลูกค้า

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยจึงแบ่งผลการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายด้านสินเชื่อ

ธนาคารมีการชี้แจงลักษณะการให้บริการสินเชื่อได้อธิบายถึงประเภทของสินเชื่อว่าควรจะมีเงินไปทำอะไรต้องเลือกสินเชื่อประเภทไหน และมีความคิดเห็นว่าธนาคารต้องมีการตรวจสอบสถานะทางการเงินของผู้กู้และผู้ค้ำประกันถ้าลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้บ่อยก็จะพิจารณาสินเชื่อให้วงเงินน้อยลงหรือไม่พิจารณาก็ได้ ควรกำหนดนโยบายด้านสินเชื่ออย่างชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติ กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อตั้งแต่คุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้กู้ การติดตามทวงถามหนี้ค้ำชำระและการแก้ปัญหาหนี้ค้ำชำระเพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2. ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาความยากจน เพราะฉะนั้นต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานอย่างละเอียด ถ้าธนาคารดูแลให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ยอดสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น มีการตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ดี หนี้สูญจะลดลงทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร ธนาคารควรมีการตรวจระยะเวลาการชำระหนี้กับอายุงานของลูกค้าพร้อมตรวจสอบลูกค้าว่ามีภาระผูกพันกับเจ้าหนี้รายอื่นมากน้อยเพียงใดเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อรายได้

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ลูกค้ากังวลว่าข้อมูลส่วนตัวและรหัสบัตรเครดิตที่ธนาคารแจ้งมาจะไม่เป็นความลับ และมี

ข้อเสนอแนะว่าธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อแนะนำ อธิบายหลักเกณฑ์ประเภทสินเชื่อเพื่อให้ผู้กู้ ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารมีการปล่อยสินเชื่อหลายประเภทและหลายกลุ่มซึ่งประชาชนภาคครัวเรือยงขาดความรู้ในเรื่องการขอสินเชื่อ หลักประกัน ซึ่งทำให้มีการก่อกั้นนอกระบบ ดังนั้นธนาคารออมสินควรมีการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเพื่อลดปัญหาความยากจนของประชาชนและเป็นการเพิ่มยอดสินเชื่อให้ธนาคารเอง พร้อมทั้งควรแยกใบเสร็จรับเงินต่างหากจากหน่วยงานผู้หักเงินส่งสินเชื่อให้ธนาคาร และควรมีการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ตามภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งสามารถนำมาอภิปรายประเด็นได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. ด้านการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันและด้านกระบวนการและประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันของธนาคารมาก ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุตามแนวนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร มีการระบุนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับ ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์ (2550, น. 103-104) ที่ได้ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง แล้วพบว่า องค์กรได้มีการกำหนดนโยบายสินเชื่อที่ชัดเจนความเพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อได้ และการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานด้านสินเชื่อเป็นไปตามที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานซึ่งมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ไพรวลัย คุณาสถิตย์ชัย (2553, น. 79-80) ได้ศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แล้วพบว่าทางมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุ ความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ในการศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายในการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน และได้การพิจารณาสินเชื่อของสาขาได้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อทุกครั้ง นอกจากนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับบุคลากรด้านสินเชื่อมีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านการจัดชั้นลูกหนี้ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ธนาคารได้มีการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ และมีการจัดการกับบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม ส่วนความคิดเห็นในประเด็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีการวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือน เนื่องจากการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญซึ่งสอดคล้องกับ ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์ (2550, น. 103-104) ที่ได้ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางซึ่งได้ศึกษา การบริหารความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่ได้มีดำเนินการกำหนดนโยบายสินเชื่อที่ชัดเจน

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการประเมินคุณค่าหลักประกันของธนาคาร พบว่า ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ให้ความสำคัญการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการประเมินคุณค่าหลักประกันของธนาคารเนื่องจาก ธนาคารจะได้มั่นใจว่า หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ธนาคารจะสามารถนำเอาแหล่งมูลค่าจากแหล่งที่สองมาชำระหนี้ได้ โดยการประเมินมูลค่า

หลักประกันของธนาคารนั้น ต้องสามารถสะท้อนถึงราคาตลาดหรือราคายุติธรรมที่แท้จริง ซึ่งธนาคารได้ได้มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน และให้ความสำคัญเรื่องมูลค่าของหลักประกันต่อสินเชื่อซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ พระสิทธิ์ (2554, น. 78-82) ที่ได้ศึกษาการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด พบว่า ทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์หลักประกันสินเชื่อเช่นกัน

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านการสอบทานสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญได้มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ และมีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา และมีการตรวจสอบความสามารถในการหารายได้อื่นนอกจากรายได้หลัก และมีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ พระสิทธิ์ (2554, น. 78-82) ซึ่งพบว่า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์หลักประกันสินเชื่อและวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเช่นกัน เพื่อให้ธนาคารจะได้มั่นใจว่า ลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ได้

ด้านการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านการปรับโครงสร้างหนี้ ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการพิจารณากระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเป็นหลัก โดยธนาคารได้จัดทำนโยบายในการปรับโครงสร้างหนี้ มีการติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ และจัดทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง

ด้านประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ธนาคารมีการปฏิบัติงานในสาขาเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งธนาคารและเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานทุกด้านเพียงพอ ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งถือได้ว่าธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกันและด้านกระบวนการและประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการศึกษา พบว่า การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร จึงทำให้ธนาคารออมสินทราบถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และนำมาซึ่งการจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ไม่ให้เกิดเหตุที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ร้ายแรงในอนาคต ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของธนาคารในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของสุวิทย์ รันนนท์ (2550, น. 51-52) ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการธนาคารออมสินมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกลยุทธ์เช่น ผู้จัดการได้ใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารงานในสาขา และมีความโปร่งใสการบริหารงาน ด้านสินเชื่อ เช่น สาขาได้มีเป้าหมาย การทำงานด้านสินเชื่อ และได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบชัดเจน ด้านตลาด เช่น สาขาได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในด้านการตลาดกับพนักงานโดยทั่วถึงทั้งสาขา ผู้จัดการมีความเข้าใจและติดตามการเคลื่อนไหว การเพิ่ม-ลด ของเงินฝากและสินเชื่อ ด้านสภาพคล่อง เช่น ผู้จัดการได้บริหารงานตามนโยบายในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารอย่างเคร่งครัด วงเงินเก็บรักษามีความเพียงพอและไม่เป็น

ปัญหาเมื่อลูกค้ามาถอนครั้งละมาก ๆ และด้านปฏิบัติการ เช่น การปฏิบัติงานในสาขาเป็นไปตามระเบียบคำสั่งธนาคาร และมีคู่มือการปฏิบัติงานทุกด้านอย่างเพียงพอ และมีหน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำการปฏิบัติงาน ผู้จัดการธนาคารออมสินที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเฉพาะ ด้านกลยุทธ์แตกต่างกัน ผู้จัดการธนาคารออมสินที่มีรูปแบบสาขาต่างกันแบบมี การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้านกลยุทธ์ ด้านสภาพคล่องและด้านการปฏิบัติการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้จัดการธนาคารออมสินที่มีสังกัดจำนวนบัญชี ลูกค้ำ และระยะเวลาในการดำเนินงานต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ในส่วนของการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร นั้นแสดงให้เห็นว่าควรมีมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทั้งในด้านข้อมูลนำเข้าเกี่ยวกับความเสี่ยง และด้านข้อมูลกระบวนการความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ของวิฑูรย์ สมโต (2551, น. 58-59) ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับเคร่งครัดกล่าวคือ ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ มีการกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุจุดที่มีความเสี่ยงตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปจนถึงระดับบริหาร และครอบคลุมในทุกกิจกรรมของธนาคาร ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหาร เจ้าพนักงานของธนาคารปฏิบัติงานด้วยการยึดถือความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน มุ่งให้บริการแก่ลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ลักษณะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยเพราะ ธนาคารกรุงไทยมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงาน และระบบบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด รวมทั้งทำการพัฒนาบุคลากรและนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงวิธีปฏิบัติที่ธนาคารระดับสากลถือปฏิบัติ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานของธนาคารบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม และคาดการณ์ไม่ถึงว่าจะเกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของธนาคาร อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อุปสรรคในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการดูแลรักษาอุปกรณ์การปฏิบัติงาน

ดังนั้นจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การกำกับดูแลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานและระบบบริหารความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรและนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างมาตรการที่สามารถป้องกันสิ่งที่จะเป็นอันตรายร้ายแรงต่อองค์กร และสามารถถ่วงดุลความเสี่ยงในสิ่งที่มีความเสี่ยงไม่ให้ออกมาเกิดขึ้นในอนาคตต่อไปได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรนำข้อมูลหรือข้อสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการตามนโยบาย กำหนดแผนกลยุทธ์ความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

2.1 ด้านข้อมูลนำเข้าเกี่ยวกับความเสี่ยง ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยหรือสาเหตุที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านบุคลากร ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก และความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ตามบริบทของสถาบัน

2.2 ด้านข้อมูลกระบวนการความเสี่ยง ควรมีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์

2.3 ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสถาบันร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2.4 ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในสถาบัน และดำเนินการแก้ไขลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อหรือด้านอื่น ๆ ของธนาคารหรือองค์กร

3.2 ควรศึกษาปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

3.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เจนเนตร มณีนาค. (2548). **การบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซัม ซีเอสเอ็ม.

ดารณี ชัยวัฒนาโรจน์. (2550). **การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มือสองในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง**. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2547). **COSO enterprise risk management framework**. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). **รายงานประจำปีธนาคารแห่งประเทศไทย 2551**. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธนาคารออมสิน. (2553). **รายงานประจำปีของธนาคารออมสิน**. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

_____. (2554). **รายงานประจำปีของธนาคารออมสิน**. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.

พิชัย จรรย์สุกรินทร์ และคณะ. (2548). **คู่มือการบริหารความเสี่ยงชุมชนสหกรณ์แห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส. (2547). **แนวทางการบริหารความเสี่ยง ฉบับที่ 2**. กรุงเทพฯ: ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส.
- ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส. (2553). **การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินของมหาวิทยาลัย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- วิฑูรย์ สมิต. (2551). **การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่**. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิโรจน์ ทรสสิทธิ์. (2554). **การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- สุวิทย์ รันนนท์. (2550). **การบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสินในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608.