



## รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICIENCY OF GOVERNMENT  
SAVINGS BANK, CHUMPHON PROVINCE

นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู  
รหัสนักศึกษา 61551028

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานปีการศึกษา 2564 นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## CO-OPERATIVE REPORT

CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICIENCY OF GOVERNMENT  
SAVINGS BANK, CHUMPHON PROVINCE

MISS PHATTARAWADEE CHAUAYCHOONOO  
STUDENT ID 61551028

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT  
FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION IN BUSINESS ADMINISTRATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2021

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

เอกสาร KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG หน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS ่งเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของ  
ธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร  
CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICIENCY OF  
GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHUMPHON  
PROVINCE

ชื่อนักศึกษา

นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู

รหัสประจำตัว

61551028

ปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ดร.ชุตินันต์ บุญนวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชรีย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 15.00 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

เห็นชอบ/รับรอง



(ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่...๒๕...เดือน...พค...พ.ศ...๖๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อเรื่องการศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน  
จังหวัดชุมพร

ชื่อผู้จัดทำรายงาน นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู

ชื่อสถานประกอบการ ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่ 244 หมู่ 16 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา นางสาวภัทรารักษ์ วิวัฒน์พิทยาวุฒิ  
ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจ 6



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่งนักศึกษาสหกิจ ฝ่ายสินเชื่อ ณ ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาดังกล่าว จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู  
นักศึกษาสหกิจศึกษา  
สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู
รหัสนักศึกษา	61551028
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อใน 36 ราย ใน 12 สาขา ในจังหวัดชุมพร การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาโท ตำแหน่งส่วนใหญ่ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 24 คน และหัวหน้างาน 12 คน โดยประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ 5-9 ปี ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ได้แก่ 6 ด้านคือ 1.ด้านนโยบายและหลักประกัน 2.การวิเคราะห์สินเชื่อ 3.ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ 4. การประเมินมูลค่าหลักประกัน 5.ด้านการสอบทานสินเชื่อ และ 6. การปรับโครงสร้างหนี้ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Co-operative Topics</b>	CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICIENCY OF GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHUMPHON PROVINCE
<b>Student's</b>	Miss Phattarawadee Chuaychoonoo
<b>Student ID</b>	61551028
<b>Degree</b>	Bachelor of Business Administration
<b>Program</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2021
<b>Co-operative Advisors</b>	Dr. Chutimant Boonnual

### Abstract

This research aims to study the efficiency of the credit risk management process of the Government Savings Bank in Chumphon province. It was designed to use the questionnaire as a tool to collect data from 36 credit managers and the operators of the Bank from 12 branches around the province. Moreover, it was planned to use the Social Science Software for Social Science to analyze data by using the Descriptive statistics, such as frequency, percentage, Mean, and Standard Deviation (S.D.).

According to the results of the study, have found that all the respondents were female, aged between 30-40 years old, and most of them hold a master's degree. It has found that there are 24 operators and 12 supervisors with 5-9 years of working experience in credit. Moreover, it also has found that there were six important areas of the credit risk management process efficiency of the Bank with the overall result is at high level. These are (1) policy and collateral, (2) credit analysis, (3) debtor classification, (4) collateral assessment, (5) credit consideration, and (6) debt restructuring.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไข ปรับปรุง และให้ความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ศึกษา ดร.ชุตินันต์ บุญนวล อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจที่ ศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจ งานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงาน รายงาน สหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิติภูมิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชร ขอบขอบคุณอาจารย์ ดร.กิตติ แก้วเขียว นางวรรรัตน์ โยงราช และ นางสาวภัทราภรณ์ วิวัฒน์พิทยาวุฒิ

ขอบคุณนางทัศนีย์ ศรีสังข์ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสินสาขาท่ามะแซะ จังหวัดชุมพร ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณนางวรรรัตน์ โยงราช ผู้จัดการ ธนาคารออมสิน สาขาท่ามะแซะ จังหวัดชุมพร กราบพระคุณบิดา มารดาที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษา ลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในหารแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจ เสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่งที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษาหากมีข้อผิดพลาด ประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ภัทรวดี ช่วยชูหนู

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	1
1.1 บทนำ.....	2
1.2 การปฏิบัติงาน.....	5
ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา	9
บทที่ 1    บทนำ.....	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	12
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	12
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	12
1.5 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	13
1.6 นิยามศัพท์.....	13
บทที่ 2    แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง.....	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ.....	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการ.....	27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3    วิธีการดำเนินการศึกษา.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในศึกษา.....	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
4.2 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ.....	39
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	46
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	46
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	52
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	53
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	57
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	62
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	67
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	37
4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	37
4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	38
4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง.....	38
4.5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ.....	38
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ.....	39
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและหลักประกัน.....	40
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการวิเคราะห์สินเชื่อ.....	41
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการจัดชั้นลูกหนี้.....	42
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน.....	43
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการสอบทานสินเชื่อ.....	44
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการปรับโครงสร้างหนี้.....	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงสถานประกอบการ.....	2
1.2 ภาพลักษณะการให้บริการ.....	2
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	13

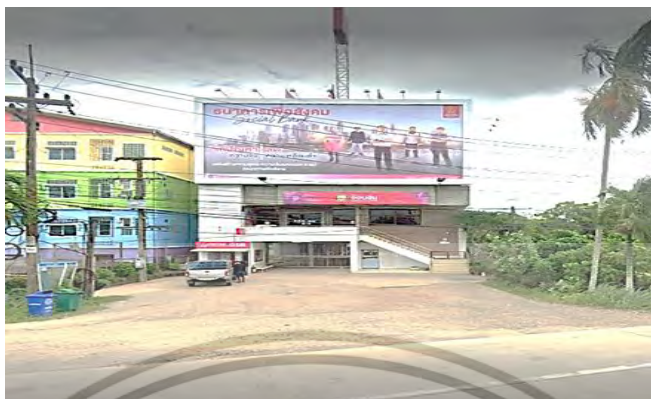


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทนำ



ภาพที่ 1.1 แสดงสถานประกอบการ

### ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ  
 ที่อยู่ เลขที่ 244 หมู่ 16 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ  
 จังหวัดชุมพร 86140



ภาพที่ 1.2 ลักษณะการให้บริการ

### ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก

ธนาคารออมสิน มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชน โดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อย (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบ ที่สามารถตรวจสอบได้ และเอกสารเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางกรรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศ ของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลาย เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย

## วิสัยทัศน์และพันธกิจ

### วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### พันธกิจ

ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน เป็นธนาคารเพื่อสังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และเหนือความคาดหวัง ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

## ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจฝ่ายสินเชื่อ

ลักษณะงาน จัดทำแฟ้มลูกค้าสินเชื่อ เขียนรายงานติดตามหนี้ บันทึกข้อมูลลูกค้าสินเชื่อในระบบงานศูนย์จัดเก็บเอกสารสำคัญบนอินทราเน็ต

## บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นางสาวภัทราภรณ์ วิวัฒน์พิทยาวุฒิ ตำแหน่งพนักงาน สาขา 6

## ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

## วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อหาประสบการณ์การทำงานจริงในสถานประกอบการ
2. เพื่อเรียนรู้การปรับตัว ในด้านความรับผิดชอบ ความอดทน และกฎระเบียบของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
3. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน
3. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานเรา
4. ได้ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัยมากขึ้น เช่น การเข้ามาทำงานให้ตรงต่อเวลา
5. ได้ฝึกตนเองเรื่องความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การปฏิบัติงาน**  
**เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564**

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียนรู้โครงสร้างองค์กร</li> <li>- เรียนรู้การใช้โปรแกรมบันทึกข้อมูลลูกค้าสินเชื่อในระบบอินทราเน็ต</li> <li>- ถ่ายเอกสารแฟ้มสัญญาลูกค้าสินเชื่อ</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระหว่างที่พี่ที่ปรึกษาสอนงานจำได้ไม่หมดและยังใช้โปรแกรมยังคง</li> </ul> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หาสมุดมาจดบันทึก เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดงานต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บแฟ้มลูกค้าสินเชื่อ</li> <li>- จัดทำแฟ้มติดตามหนี้และลูกหนี้ค้างชำระ</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <p>เพิ่มเอกสารชำระ เนื่องจากมีเอกสารมากเกินไป</p> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำเอกสารใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- คีย์ข้อมูลปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่มาทำเรื่องขอปรับโครงสร้างหนี้ลงในทะเบียนคุมปรับโครงสร้างหนี้</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ทราบข้อมูลสินเชื่อของลูกค้าที่มาทำเรื่องขอปรับโครงสร้างหนี้</li> </ul> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามพี่ที่ปรึกษาและหาสมุดมาจดบันทึก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้มีการเรียนรู้และปรับตัวดีขึ้น</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การปฏิบัติงาน**  
**เดือนกันยายน พ.ศ. 2564**

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เขียนเช็คเงินฝาก</li> <li>- บันทึกข้อมูลลูกค้าสินเชื่อในระบบอินเทอร์เน็ต</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารค่อนข้างเยอะทำให้การบันทึกข้อมูลนั้นผิดพลาด</li> </ul> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เช็คเอกสารให้ถี่ถ้วน ครั้งต่อไปจะได้ไม่ผิดพลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่ม</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำเอกสาร บังคับคดี AML หนี้สูญของลูกค้าสินเชื่อ</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้โปรแกรมระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารในคล่อง</li> </ul> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามพี่ที่ปรึกษาและจดลงในสมุด เพื่อสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรอบคอบมากขึ้น</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- คีย์ข้อมูลปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่มาทำเรื่องขอปรับโครงสร้างหนี้ลงในทะเบียนคุมปรับโครงสร้างหนี้</li> </ul>	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้</li> </ul> <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งใจ มีสติและรอบคอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรอบคอบมากขึ้น</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การปฏิบัติงาน

เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<p>- โทรแจ่งยอดค้ำชำระหนี้ของลูกค้า สินเชื่อ</p> <p>-เขียนเช็คเงินฝาก</p>	<p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <p>- ลูกค้าจะสอบถามจำนวนหนี้ที่ค้ำชำระเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เราไม่สามารถตามคำถามของลูกค้าได้</p> <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <p>- สอบถามพี่ที่ปรึกษาและให้พี่ที่ปรึกษาแนะนำข้อมูลยอดค้ำชำระของลูกค้า</p>	<p>- ได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่ม</p>
<p>- คีย์ข้อมูลปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่มาทำเรื่องขอปรับโครงสร้างหนี้ลงในทะเบียนคุมปรับโครงสร้างหนี้</p>	<p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <p>- เนื่องจากบ้างเดือนมีเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้</p> <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <p>- ตรวจสอบเอกสารให้ละเอียด</p>	<p>- การสังเกตข้อผิดพลาดของตนเองแล้วนำมาแก้ไข</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การปฏิบัติงาน**  
**เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564**

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- จัดทำเอกสาร บังคับคดี AML หนี้สูญ ของลูกค้าสินเชื่อ	<u>ปัญหาที่พบ</u> -เอกสารแต่ละเดือนมีจำนวนมากต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียด	- ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบ
- คีย์ข้อมูลปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าที่มาทำเรื่องขอปรับโครงสร้างหนี้ลงในทะเบียนคุมปรับโครงสร้างหนี้ -เขียนเช็คเงินฝาก	<u>ปัญหาที่พบ</u> - เนื่องจากบ้างเดือนมีเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบเอกสารให้ละเอียด	- ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบ
-เขียนเช็คเงินฝาก และนำเช็คฝาก - จัดทำแฟ้มเอกสารปิดบัญชี	<u>ปัญหาที่พบ</u> เช็คนี้อาจมีจำนวนมากต้องใช้เวลาในการจัดเก็บ <u>วิธีการแก้ไข</u> ตรวจสอบเอกสารให้รอบคอบและละเอียด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมทรัพย์มาใช้ในประเทศไทย ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัยและฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมอย่างถูกวิธีได้ทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ซึ่งคลังออมสินได้เจริญก้าวหน้าสืบมา และได้รับพระมหากรุณาธิคุณภายใต้ร่มพระบรมโพธิสมภารของพระมหากษัตริย์แห่งพระบรมราชจักรีวงศ์ทุกพระองค์ จวบจน ปีพุทธศักราช 2489 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2490 ด้วยรากฐานอันมั่นคงจากคลังออมสินสู่การเป็นธนาคารออมสิน เคียงข้างพี่น้องคนไทยจวบจน 108 ปีโดยในปี พุทธศักราช 2564 ธนาคารออมสิน ได้ปรับบทบาทองค์กรเป็นธนาคารเพื่อสังคม Social Bank มีบทบาทเป็นธนาคารเชิงพาณิชย์ และมีภารกิจดูแลสังคมควบคู่กัน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ แก้ปัญหาความยากจน ต้องการทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและเกิดผลลัพธ์ที่ดีกับประชาชนและสังคม อย่างเป็นรูปธรรม “Making POSITIVE Impact on Society”

ในสภาวะปัจจุบันระบบการเงินของธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ออมเงินกับผู้ต้องการใช้เงินโดยหน้าที่หลักของธนาคารคือ รับฝากเงิน นอกจากนี้หน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ การให้สินเชื่อซึ่งเป็นธุรกรรมหลักที่ส่งผลสำคัญอย่างยิ่งต่อผลกำไรและความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร ด้วยเหตุนี้จากรายงานผลการสำรวจภาวะการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงินและ Non-banks ในช่วงปีที่ผ่านมาความต้องการสินเชื่อของธุรกิจโดยรวมเพิ่มขึ้นจากก่อน สอดคล้องกับอัตราการอนุมัติสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ตามความต้องการเงินทุนเพื่อฟื้นฟูกิจการหลังอุทกภัย และขยายการลงทุนเพื่อรองรับอุปสงค์ในประเทศที่ขยายตัวต่อเนื่องจากการปล่อยสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นของสถาบันการเงินนั้นอาจจะเกิด ความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดได้ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ไม่เป็นตามเงื่อนไข ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจะต้องมีการใช้เครื่องมือในการจัดการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่า สถาบันการเงินมีการ ดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม

จากเป้าหมายในการดำเนินงานในปี 2564 ที่จะเป็ธนาคารเพื่อสังคม ในการที่จะบริการทางการเงิน ที่เข้ามามีบทบาทในการพัฒนา เพื่อมุ่งหวังที่จะลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงบริการทางการเงิน และแหล่งเงินทุนดอกเบี้ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เป็นธรรมในระบบ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาครัฐในการพัฒนาประเทศสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อ ด้วยต้นทุนดอกเบี้ยที่เป็นธรรมแก่ประชาชนรายย่อยและผู้มีรายได้น้อย ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยการเงินแก่เด็กเยาวชน และประชาชนพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตเพื่อยกระดับผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนเป็นแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อการพัฒนาประเทศแก่หน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจและสถาบันการเงิน

จากการที่ นายวิทัย รัตนากร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ได้แจ้งถึงผลประกอบการของธนาคารออมสิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคาร มีสินทรัพย์รวม 2,889,082 ล้านบาทเติบโตร้อยละ 3.29 เงินฝากรวมตราสารหนี้ที่ออกขาย 2,495,440 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 3.42 สินเชื่อรวม 2,159,233 ล้านบาทเติบโตร้อยละ 0.30 จากการปล่อยสินเชื่อ กว่าหกแสนล้านบาทโดยเฉพาะสินเชื่อตามมาตรการนโยบายรัฐเพื่อเยียวยาและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs และผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและสถานการณ์ NCOVID-19 ในขณะที่อัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (gross NPLs) อยู่ที่ร้อยละ 2.13 ของสินเชื่อรวมโดยระหว่างปีมีมาตรการผ่อนปรนการชำระหนี้สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อผู้ประกอบการ ธุรกิจรายย่อย สำหรับลูกหนี้ที่ยังไม่เป็นหนี้คือคุณภาพ (Non NPLs) โดยมีกำไรสุทธิ 18,777 ล้านบาท ซึ่งทำให้ตระหนักในสถานะปัจจุบัน ในช่วงปีที่ผ่านมาจากสถานการณ์ COVID - 19 การปล่อยสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นของสถาบันการเงินนั้นอาจจะเกิด ความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดได้ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจะต้องมีการใช้เครื่องมือในการจัดการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่า สถาบันการเงินมีการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม จากการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และ ภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในหลายรูปแบบ ความสามารถของบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร คือ ผู้บริหารต้องพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและสามารถนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและการพัฒนาองค์กร

จากการเข้าไปฝึกสหกิจศึกษา และได้ ปฏิบัติงานจริงในการดำเนินงานในด้านการให้สินเชื่อ ส่งผลให้ต้องศึกษาและเข้าใจถึงนโยบายของธนาคารออมสิน ในกระบวนการ การให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยธนาคารมีหลักการ เพื่อให้มีโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินที่เหมาะสมสามารถบริหารจัดการต้นทุน และความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระยะเวลาการปล่อยกู้สินเชื่อ ทำให้ธนาคารมีสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินงาน ในแต่ละช่วงเวลา และมีความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแลระดับกลยุทธ์และนโยบายการบริหารความเสี่ยงตลอดจนติดตามผลการนำไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงประสานสอดคล้องกับ หลักการกำกับดูแลกิจการ (Governance) และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หลักเกณฑ์(Compliance) และ เป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล โดยคณะกรรมการหลักที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึง กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้สินเชื่อของ ธนาคารออมสิน

สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทราบถึง เสี่ยงสถานะกระบวนการจัดการความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ซึ่งจะเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางให้การบริหารงานด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะจังหวัดชุมพร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาด และข้อขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายต่างๆ หรือกับผู้บริหารของธนาคารออมสิน และยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง และเพื่อป้องกันและลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป โดยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อตามเกณฑ์การกำกับดูแลนโยบายสินเชื่อคุณภาพสินเชื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศไว้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านนโยบายและหลักประกัน
2. การวิเคราะห์สินเชื่อ
3. ด้านการจัดชั้นลูกหนี้
4. การประเมินมูลค่าหลักประกัน
5. ด้านการสอบทานสินเชื่อ
6. การปรับโครงสร้างหนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1. ทำให้การบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคารนั้น มีประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ลดข้อขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

1.3.2. ธนาคารมีแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง และเพื่อป้องกันและลดความสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.4.1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อในด้านนโยบาย ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ การวิเคราะห์สินเชื่อ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ และการปรับโครงสร้างหนี้

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อ

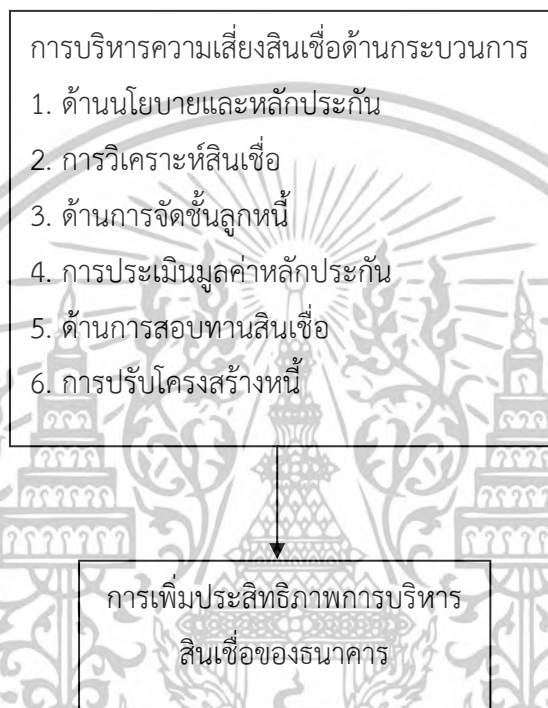
ธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร จำนวน 12 สาขา ประกอบด้วย จำนวน 36 คน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของเจ้าของหนังสือเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คือ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร จำนวน 36 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564

## 1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 1.6 นิยามศัพท์

**การบริหารความเสี่ยง** หมายถึง กระบวนการจัดการที่ใช้ในการจัดการแนวโน้มของเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหาย เพื่อลดหรือป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงาน และเพื่อลดโอกาสและปริมาณการสูญเสียที่เกิดขึ้น ความพยายามที่จะลดจำนวนและความรุนแรงของอุบัติเหตุและเหตุการณ์ต่างๆ ลง

**ธนาคารออมสิน** หมายถึง สถาบันหรือสถานที่ให้บริการทางการเงินโดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ออมและผู้กู้ นั่นคือ สถาบันที่รับเงินฝากจากออมทรัพย์และให้เงินกู้ยืมแก่ผู้กู้ เรียกอีกอย่างว่าการให้เครดิตโดยไม่ต้องพึ่งเงินของตนเอง ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐ จึงมีผู้ใช้บริการสมัครสินเชื่อและบริการอื่นๆ ของธนาคารออมสินเป็นจำนวนมากนั้น ไม่อนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สินเชื่อ** หมายถึง การกู้ยืมเงินจากธนาคารซึ่งอาจเป็นหลักประกันหรือไม่ก็ได้ เมื่ออนุมัติแล้ว ธนาคารจะโอนเงินอนุมัติเข้าบัญชีธนาคารที่ระบุในใบสมัคร จำนวนเงินที่จะอนุมัติขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับธนาคาร เมื่อถอนเงินสดออกจะค่อยๆ จ่ายเท่าเดิมทุกครั้งหรือจ่ายเต็มจำนวนจะปลอดดอกเบี้ย ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละธนาคาร

**ด้านนโยบาย** หมายถึง การกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การลงทุน และภาระผูกพัน และต้องทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดอำนาจและหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

**การวิเคราะห์การให้สินเชื่อ** โดยวิธีการพิจารณาความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารต่างๆ แต่แต่ละแห่งมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน แต่ธนาคารทุกแห่งมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักเหมือนกัน คือ เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถใช้ประโยชน์ดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของตนได้ จนกว่าจะสามารถคืนดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**ด้านการจัดชั้นลูกหนี้** หมายถึง การจำแนกลูกหนี้เป็น 6 ประเภทตามปัจจัยเชิงปริมาณ จากระยะเวลาที่ค้างชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยและปัจจัยเชิงคุณภาพจากปัจจัยแสดงว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ และกันสำรองเพื่อชดใช้ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นของลูกหนี้แต่ละประเภท

**การประเมินมูลค่าหลักประกัน** หมายถึง มูลค่าหลักประกันในการคำนวณส่วนต่างเพื่อให้มูลค่าหลักประกันสะท้อนถึงราคาตลาดจริงหรือมูลค่าของความยุติธรรม

**การสอบทานสินเชื่อ** หมายถึง การตรวจสอบรายได้ของผู้กู้ การตรวจสอบประวัติการชำระเงินที่ผ่านมา ความสามารถในการหารายได้อื่นนอกเหนือจากรายได้หลัก ความสามารถในการกู้ของผู้กู้เพื่อโอกาสทางการเงินในอนาคต ตรวจสอบค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้กู้ ฯลฯ

**การปรับโครงสร้างหนี้** หมายถึง การจัดทำนโยบายและนโยบายการปรับโครงสร้างหนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งธนาคารควรติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ และจัดทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

##### 2.1.1 ความหมายการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน ไม่มีใครสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล องค์กร ทรัพย์สินที่เป็นสิ่งของและตัวเงิน สูญเสีย เงิน เวลา ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงองค์กร ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ถ้าบุคคลหรือองค์กรไม่มีการควบคุมบริหารความเสี่ยงที่ดี จะทำให้บุคคลหรือองค์กรได้รับเกิดการสูญเสีย และเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ส่งผลให้การพัฒนาไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรทุกฝ่ายจึงต้องร่วมมือกันจัดการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงให้ลดลง ความสูญเสียในด้านการดำเนินงานการเงินจะได้ลดลงเช่นกัน ความเสี่ยงจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับและแทรกอยู่ในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานทางธุรกิจการเงิน การธนาคาร การขนส่ง หรือการดำเนินชีวิตของบุคคล สามารถเกิดความเสียหายได้ตลอดเวลาจากความไม่แน่นอน ซึ่งทุกฝ่ายไม่ต้องการให้เกิดขึ้น แต่ต้องเผชิญกับความเสี่ยง จึงต้องร่วมมือกันลดความเสี่ยงให้น้อยลง ด้วยการบริหารความเสี่ยงให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรการบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญต่อการลงทุนในธุรกิจและหลักทรัพย์ทุกประเภท ปัจจุบันการบริหารความเสี่ยงมีการพัฒนาแนวคิดและแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง จะทำให้ลดความเสียหายและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้จากระดับมากไปสู่ระดับที่ลดลง

การจัดการความเสี่ยงเป็นกระบวนการขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่องซึ่งช่วยองค์กรสามารถลดความเสี่ยงของความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินการตามนโยบายปฏิบัติการและการทุจริต รับรองระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายในอนาคตในระดับที่สามารถประเมิน ควบคุม และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการมีนวิชาการ มีคำจำกัดความของความเสี่ยงหลายประการ

นิรภัย จันทรส์วัสดี (2551, หน้า 21) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ใช้ เอกส จัดการปัจจัยและกิจกรรมการควบคุม รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยการลดมูลค่าของแต่ละ ไม่โอกาส องค์กรจะสร้างความเสียหายเพื่อให้ระดับและขนาดของความเสียหายในอนาคตเป็นที่ยอมรับได้

สามารถประเมิน ควบคุม และควบคุมได้อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญ

เฉลิมศักดิ์ นามเชียงใต้ (2552, หน้า 41) กล่าวว่า การจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง จัดลำดับความสำคัญของการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการและ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่จะต้องอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

หทัยชนก จรณะ (2550, หน้า 17-18) ให้ความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงเป็นตัววัด ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายงานให้เสร็จสิ้นภายในการตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และ ข้อจำกัดทางเทคนิคที่ต้องเผชิญ เช่น การดำเนินโครงการเพื่อดำเนินโครงการในอนาคตให้เสร็จสิ้น ใช้ ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อประสบความสำเร็จภายในกรอบเวลาที่จำกัด เป็นชุดของการกระทำในอนาคต ดังนั้นความเสี่ยงจึงเกิดจากความไม่แน่นอน และข้อจำกัดด้านทรัพยากรในโครงการ ผู้จัดการโครงการต้อง จัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อลดปัญหาของโครงการให้สมบูรณ์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยง เป็นหลักการที่ใช้ในการกำหนดตัวบ่งชี้ เหตุการณ์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงประกอบด้วยการ จัดการความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับองค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สิ่งนี้สร้างหรือเพิ่มมูลค่าของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรให้สูงสุด และเพื่อช่วยฝ่ายบริหารในการกำหนดขอบเขตหรือขั้นตอนที่ช่วยให้ องค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอน

### 2.1.2. ประเภทของความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในธุรกิจหรือการดำเนินงานทางการเงิน ความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่ เกิดจากภัยอันตรายต่อองค์กรธุรกิจและการเงิน ทำให้ฝ่ายบริหารมีปัญหาและอุปสรรค ประเภทความ เสี่ยง แบ่งเป็น องค์กรภายในได้ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์คือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ ตลอดจนการจัดสรร ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม การวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารการเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารการตลาด การบริหารสินทรัพย์ จะมีความเสี่ยงในทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องวางแผนกล ยุทธ์ที่มีประสิทธิผล ต้องมีวิธีจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดในอนาคต โดยการระบุ ปัจจัยเสี่ยง ระดับความรุนแรงของความเสี่ยง การประเมินความเสียหายจากความเสี่ยง

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น ระบบขององค์กรไม่ทำงานตามเทคโนโลยีล้ำสมัย บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพขาดความรู้เฉพาะทางที่ แท้จริงมีปัญหาการระบายสมองทำให้จรรยาบรรณในการทำงานเสื่อมลง มีการหลอกลวงการใช้ระบบ ในทางที่ผิด รวมถึงภายในองค์กรยังขาดธรรมาภิบาลทำให้ผู้บริหารไม่ประสบความสำเร็จ

3. ความเสี่ยงทางการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงด้านการเงิน เช่น ความผันผวนของอัตรา ดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนขึ้นลง ความไม่แน่นอน สภาพคล่องต่ำ ปัญหาในการชำระหนี้ตรงเวลา รายงาน ทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่การเงินขาดจรรยาบรรณวิชาชีพ การขาดการวางแผนกลยุทธ์ทาง การเงินที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการรั่วไหลทางการเงิน การใช้ทรัพยากรอย่างไม่ประหยัดและเกิด

ประโยชน์สูงสุด ไม่มีการควบคุมการใช้จ่ายและการเงินที่ดี เสียเงินจริง ขาดการควบคุมต้นทุนและวางแผนกำไร ทำให้องค์กรประสบปัญหาสภาพคล่อง

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย (Compliance risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายของทางราชการ ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ เช่น การที่องค์กรไม่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ถูกต้องครบถ้วน มีการหลีกเลี่ยงหลบหลีกภาษีทำให้ถูกฟ้องร้องจากหน่วยงานสรรพากร เสียค่าปรับหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย หรืออาจถูกระงับการดำเนินกิจการได้ จากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรมสรรพากร ความเสี่ยงประเภทนี้จึงเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ โดยจะต้องมีกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงที่เป็นระบบและต้องมีผู้รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน

อัจฉริยา อนันตพงศ์ (2550, หน้า 6-7) จำแนกประเภทของความเสี่ยงออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน มี 3 ประเภท คือ

1.1. ความเสี่ยงจากการเงิน (Financial risk) ถือเป็นความเสี่ยงจากภาวะการเงิน เช่น งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมขาดสภาพคล่องทางการเงิน

1.2. ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน (Operational risk) ถือเป็นความเสี่ยงของระบบ การดำเนินงาน การจัดการการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource) เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการเพื่อสืบทอดตำแหน่ง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน บุคลากรขาดความรู้/ขาดทักษะในการปฏิบัติหน้าที่และลดจำนวนบุคลากรภายในองค์กร

1.3. ความเสี่ยงในด้านนโยบายหรือกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง (Policy/strategic risk) เช่น นโยบายการบริหารงานในแต่ละหน่วยงานไม่สอดคล้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่านโยบายหรือวิสัยทัศน์โดยรวมขององค์กรจะเป็นอย่างไร หรือมุ่งเน้นที่กลยุทธ์เดียวกันโดยไม่ต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือเพื่อให้คู่สัญญาสามารถปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรได้

2. ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก มี 4 ประเภท คือ

2.1. ความเสี่ยงจากการแข่งขัน (Competitive risk) เช่น ความเสี่ยงจากการมีคู่แข่งอยู่ในพอร์ตที่คล้ายกัน ความเสี่ยงที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อแข่งขันกับเทคโนโลยี

2.2. ความเสี่ยงจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการ (Supplier risk) เช่น บริษัทจัดส่งสินค้าหรือบริการล่าช้าหรือคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญา

2.3. ความเสี่ยงจากกฎ ระเบียบ (Regulatory risk) เช่น มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายระเบียบข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการสงวนสิทธิ์ในเนื้อหา ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4. ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจหรือการเมือง (Economic/ Policyrisk) เช่น ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาน้ำมันทำให้ต้นทุนสินค้าเปลี่ยนความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

สมชาย ไตรรัตน์ (2549,หน้า 5) ได้สรุปประเภทความเสี่ยง ๆ ของธุรกิจโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial risks) ความเสี่ยงทางการเงินนี้แบ่งออกเป็น 8 ความเสี่ยง ได้แก่ โครงสร้างงบกำไรขาดทุน โครงสร้างงบดุล ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านเครดิตและความเสี่ยงด้านเงินทุน

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational risks) ความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงที่ยอมรับ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ความเสี่ยง ความเสี่ยงทางธุรกิจ ความเสี่ยงของระบบปฏิบัติการภายใน ความเสี่ยงจากการจัดการและการฉ้อโกง

3. ความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business risks) แบ่งความเสี่ยงเป็น 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านนโยบาย ความเสี่ยงด้านระบบ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย

4. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (Event risks) แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงทางการเมือง ความเสี่ยงจากการแพร่กระจายปัญหาภายนอกและความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ

#### การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO

การจัดการความเสี่ยงตามกรอบการบริหารความเสี่ยงของ COSO เป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงาน โดยออกแบบการบริหารความเสี่ยงให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อองค์กรและสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้สำหรับองค์กร มีความมั่นใจตามสมควรในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ (เซฟ ชาญสวัสดิ์ 2551 : 24) จากความเสี่ยงภัย เป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกระดับและทุกคนในองค์กร ไม่ใช่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารความเสี่ยง แต่เป็นหน่วยงานเดียว และเป็นนโยบายของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องกำหนดเป็นนโยบายบริหารความเสี่ยงร่วมกัน จะนำไปสู่การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO

กรอบการควบคุมภายในถูกจัดตั้งขึ้นโดยคณะทำงานที่เรียกว่า The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission หรือ COSO เป็นคณะทำงานที่รวบรวมนักวิชาการและที่ปรึกษาที่มีความรู้เข้าใจด้วยกัน ในด้านการบริหารความเสี่ยง COSO พยายามสร้างกรอบแนวคิด คำจำกัดความ และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ชัดเจนสำหรับการจัดการความเสี่ยงทั้งองค์กร หรือที่เรียกว่า Enterprise Risk Management: ERM (Safe Chansawat 2008 : 17) การจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยง ตามกรอบแนวความคิดของ ERM Framework ทั้ง 8 ประการ ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมภายใน (internal environment) สภาพแวดล้อมขององค์ประกอบหลักอยู่ในกรอบการบริหารความเสี่ยงและเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดทิศทางของกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กรทำให้ผู้บริหารสามารถใช้กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ เพราะภายในองค์กรประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายการบริหาร แนวทางการทำงานของบุคลากร กระบวนการทำงาน การเงิน การจัดการการตลาด การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การบริหารความเสี่ยงอย่างมีทิศทาง

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์การจัดการความเสี่ยงที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่ระบุ องค์กรเป็นที่ยอมรับได้ เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม เนื่องจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารความเสี่ยงมีเป้าหมายการดำเนินการที่ชัดเจน และต้องจัดการกับความเสี่ยงทุกประเภทตามวัตถุประสงค์

3. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) เป็นกลุ่มเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทั้งปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ส่งผลให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ระบุความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน เช่น ฝ่ายบริหาร นโยบาย บุคลากร การดำเนินงานด้านการเงิน ระบบข้อมูล ระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้นถึงที่มาของปัจจัยเสี่ยงภายในที่มีการควบคุม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาแนวทางและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ผู้จัดการความเสี่ยงต้องประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารความเสี่ยงภายในและภายนอก การวัดความรุนแรงของความเสี่ยง พิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่โดยการประเมินความน่าจะเป็นและผลกระทบของแหล่งที่มาของความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและภายนอก การประเมินความเสี่ยงทำให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ตามความเข้มงวด

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เมื่อองค์กรสามารถระบุความเสี่ยงประเภทต่างๆ ขององค์กรและระดับของการประเมินความเสี่ยงได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการนำความเสี่ยงไปปรับใช้กับการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงและลดความรุนแรงของผลกระทบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ด้วยวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด และคุ้มค่าต่อการลงทุน การตอบสนองต่อความเสี่ยงช่วยขจัดความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือลดโอกาสของความเสี่ยงที่มีอยู่ ซึ่งช่วยให้ผู้จัดการความเสี่ยงสามารถพัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงขั้นสูงขึ้นได้

6. กิจกรรมควบคุม (Control Activities) เป็นแนวทางในการควบคุมความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อลดความรุนแรงของความเสี่ยง ช่วยให้มั่นใจว่าความเสี่ยงนั้นสามารถ

บริหารจัดการองค์กรจะสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมตามระดับความรุนแรงของความเสี่ยง การควบคุมระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจะช่วยให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยง ประหยัดค่าใช้จ่ายทางการเงิน เวลาแรงงาน

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) การดำเนินกิจกรรมต่างๆภายในองค์กรภาคธุรกิจและรัฐบาล จำเป็นจะต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่ว่าจะใช้บันทึกข้อมูลทางการเงิน การบริหารงาน บุคคล การตลาด ใช้ประมวลผลข้อมูล หรือใช้ติดต่อสื่อสารทางธุรกิจกับภายนอก องค์กรจะต้องมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีระบบการตรวจสอบระบบป้องกันที่ดีให้หลุดพ้นจากการทำลายข้อมูล

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring) เมื่อองค์กรได้มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงตามความสำคัญและความรุนแรงของความเสี่ยงแล้ว และมีการประเมินผลทุกกิจกรรม เพื่อหาผลลัพธ์จากการจัดการความเสี่ยง ว่ามีปัญหาข้อบกพร่องใดบ้าง มีจุดแข็งและจุดอ่อนใดบ้างที่ต้องได้รับการปรับแก้ไข จะได้มีการจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม

องค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยง ตามกรอบแนวคิดของ ERM Framework ทั้ง 8 ประการ จะต้องนำมาใช้ในการจัดการความเสี่ยงร่วมกันในเชิงบูรณาการกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงเกิดประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายของการจัดการความเสี่ยง เพราะจะต้องนำองค์ประกอบทั้ง 8 ประการมาจัดการความเสี่ยงร่วมกัน การจัดการความเสี่ยงจะได้สำเร็จลุล่วงได้

### 2.1.3. ประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง

บริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการตามแนวทางของ COSO จะเป็นกระบวนการเริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และมีปฏิสัมพันธ์การบริหารความเสี่ยงแบบประสานงานระหว่างกันในองค์กร การบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรจึงต้องนำหลักการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการตามแนวทางของ COSO มาใช้ร่วมกันเพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้มีความรุนแรงน้อยลง และเป็นการเตรียมการเผชิญความเสี่ยงเพื่อยอมรับความเสี่ยงร่วมกันที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้ได้ เพราะความเสี่ยงบางประเภทไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือถ่ายโอนความเสี่ยงได้ ความเสี่ยงบางประเภทก็สามารถถ่ายโอนได้

การใช้หลักการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการตามแนวทางของ COSO กิจกรรมการบริหารความเสี่ยงแบบมีความสัมพันธ์กันและนำมาประยุกต์บูรณาการใช้ร่วมกัน เพื่อทำให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิผล

#### ประโยชน์การบริหารความเสี่ยง

กิจกรรมการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ ดังนี้

1. เพิ่มมูลค่าให้องค์กรได้รับผลกำไรเพิ่มมากขึ้น เพราะการบริหารความเสี่ยงจะทำให้ให้องค์กรจัดการความเสี่ยงที่มีอยู่ให้ลดลง ทำให้ค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียจากความเสี่ยงลดลง กำไรจะเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม องค์กรธุรกิจจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสถาบันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ลดความเสียหายให้องค์กร การบริหารความเสี่ยงโดยใช้กิจกรรม 8 ประการ เป็นแนวทางจะทำให้้องค์กรลดความเสี่ยงลง ความเสียหายที่จะกระทบต่อองค์กรจะลดลง เช่น การที่ องค์กรใช้กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง จะลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงภายในองค์กร เพราะองค์กรได้ใช้ กิจกรรมต่างๆเพื่อลดปริมาณความเสี่ยงและความเสียหาย จะทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้นและมี แนวทางหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้

3. ลดความไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร และการใช้ กิจกรรมบริหารความเสี่ยง องค์กรจะสามารถกำหนดทิศทางของการบริหารความเสี่ยง ทำให้เหตุการณ์ที่ ไม่คาดคิดหรือไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานลดลง เนื่องจากสามารถระบุเหตุการณ์ของความเสี่ยงของ องค์กรที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกได้ และมีการจัดการความเสี่ยงได้ตามแหล่งที่มาความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความเสี่ยงที่มีในองค์กร ทำให้ระบบ การทำงานภายในองค์กรลดปัญหาและอุปสรรคได้ ผลการปฏิบัติการจะมีคุณภาพมากขึ้น บรรลุเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารความเสี่ยงในเชิงบวก แต่การบริหาร ความเสี่ยงจะเกิดการเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเป็นผลเสียในทางเชิงลบ แต่ถ้านำมาประมวลผลที่ ได้จะได้ผลในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เพราะองค์กรจะได้รับความเสียหายที่ควรจะเป็น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549, หน้า 41) กล่าวว่าระบบการบริหารความเสี่ยง นอกจากจะช่วยให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังประยุกต์ใช้ได้กับทุกอย่างตั้งแต่ โครงการใหญ่ไปจนถึงโครงการเล็กอีกด้วย และในชีวิตประจำวันตระหนักถึงความผิดพลาด และควร เตรียมแผนรองรับก่อนที่จะเกิดขึ้น การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุที่อาจตัดสินใจผิดและไม่ทันกับเหตุการณ์ทำให้ เกิดความล้มเหลวหรืออาจทำให้ต้นทุนและทรัพยากรที่ไม่จำเป็นเสียหาย

นริศ โรจนวิศาลทรัพย์ (2550, หน้า 135) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการบริหารความ เสี่ยงมีดังนี้ (1) องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารความเสี่ยงในสถานที่ที่เหมาะสม (2) การใช้งบประมาณ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (3) ช่วยฝ่ายบริหารในกระบวนการตัดสินใจในการเลือกทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่ เหมาะสม ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร (4) ช่วยให้องค์กรมีระบบ รายงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (5) ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายในและ ภายนอกให้มีประสิทธิภาพ และเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด (6) ปรับปรุงระบบการ สื่อสารข้ามสายงานและการแบ่งปันความรู้โดยสร้างความเข้าใจในความเสี่ยงและประเด็นที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของการจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจและองค์กร

### ข้อมูลความเสี่ยงของธนาคารออมสิน

(1) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง ความเสี่ยงจากลูกค้าคู่ค้าของธนาคาร ที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้สัญญาชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญากับธนาคารหรือมีโอกาสที่ลูกค้าอาจไม่ สามารถชำระหนี้คืนได้ทำให้อันดับความน่าเชื่อถือถูกลดอันดับลง อาจกระทบต่อฐานะเงินทุนและรายได้ ของธนาคาร ความไม่แน่นอนของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันจึงมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการพัฒนา



9. ทบทวนหลักเกณฑ์ คุณสมบัติของสถาบันการเงินชั้นนำเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ดอกเบี้ยสำหรับกลุ่มที่เป็นประเภทของสถาบันการเงิน

10. พัฒนาและปรับปรุงแบบจำลองการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งรวมถึงรูปแบบการให้คะแนนเครดิต (เช่น การให้คะแนนพฤติกรรม การให้คะแนนการรวบรวม) รูปแบบการจัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิต และการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับแบบจำลองธุรกิจขนาดเล็ก เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องและใช้ร่วมกับ Credit Bureau Score (Credit Score ของสำนักงานสินเชื่อแห่งชาติ) เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

11. พัฒนาระบบงานเพื่อรองรับกระบวนการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง ได้แก่

11.1 ระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าธุรกิจและความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งประกอบด้วย ระบบวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Enlite) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist)

11.2 ระบบคำนวณคะแนนเครดิต (Blaze Advisor) และระบบคำนวณคะแนนบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด (Strategy Management)

11.3 ระบบฐานข้อมูลสำหรับการบริหารความเสี่ยง (Risk Data Mart) เพื่อรองรับการคำนวณเงินกองทุนและสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Calculation) การทดสอบภาวะวิกฤต การจัดการพอร์ตสินเชื่อ (Credit Portfolio Management)

12. ติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ

12.1 กำหนดอัตราส่วนเงินกู้เดียวเพื่อควบคุมความเสี่ยงที่ธนาคารจะไม่อนุญาตให้ธนาคารให้สินเชื่อเพื่อการลงทุน สร้างภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่เหมือนเครดิตแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเพื่อหลีกเลี่ยงการกระจุกตัวของความเสี่ยง (Concentration Risk) ในลูกหนี้รายใดรายหนึ่ง รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกันมากเกินไปและเพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อกลุ่มลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือกลุ่มธุรกิจเฉพาะ ธนาคารยังมีเงินทุนเพียงพอ เพื่อดำเนินธุรกิจต่อไปได้

12.2 กำหนดและตรวจสอบเพดานสินเชื่ออุตสาหกรรม (Industry Limit) เพื่อเป็นแนวทางในการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม และเป็นการกระจายความเสี่ยงเพื่อไม่ให้มุ่งความสนใจไปที่ธุรกิจใดๆ มากเกินไป

12.3 กำหนดวงเงินหรือเพดานสำหรับสินเชื่อเพื่อการลงทุนหรือภาระผูกพันสำหรับแต่ละประเทศที่ทำสัญญา (Country Limit) เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของประเทศหรือกลุ่มประเทศใดประเทศหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและเพื่อให้ธนาคารมีเงินสำรองเพียงพอและเหมาะสม เพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น

12.4 ติดตามดูแลโครงสร้างและคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ตลอดจนติดตามการกระจุกตัวของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ เช่น การกระจุกตัวของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้หรือการเข้าถึงเอกสารนี้โดยบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ อุตสาหกรรม (วงอุตสาหกรรม) วงเงินประเทศ (วงเงินประเทศ) และผู้กู้รายใหญ่ (Single Lending Limit) โดยใช้ธนาคารแห่งประเทศไทย

12.5 สอบทานเงินให้สินเชื่อเพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และ สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

13. ติดตามและรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ

14. พัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ และทักษะด้านเครดิต การลงทุน การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตลอดจนสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

15. มีกระบวนการจัดการหนี้เพื่อป้องกันและแก้ไขยอดค้างชำระ รวมถึงการดำเนินการฟ้องร้องหรือประนีประนอมและการจัดการทรัพย์สินรอการขาย

16. เตรียมรองรับการคำนวณการค้ำค่าตามมาตรฐาน TFRS 9 โดยมีโครงการที่จะพัฒนา/ปรับปรุง และทดสอบความน่าเชื่อถือของ ECL Model เพื่อวัดผลขาดทุนที่คาดว่าจะได้รับ

## 2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

การให้สินเชื่อด้านการค้าและการเงิน ผู้ให้สินเชื่อจะต้องมีการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการเกิดหนี้สูญ การมีหนี้สูญจำนวนมากจะทำให้ธุรกิจเผชิญกับความเสี่ยงของภาวะล้มละลายได้ จากวิกฤติเศรษฐกิจของธุรกิจเอกชนที่มีขนาดใหญ่จำนวนมากที่ประสบการณืกับความล้มละลายในปี พ.ศ. 2540 ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาหนี้สูญ ลูกหนี้ของบริษัทไม่มาชำระหนี้ตามกำหนดเวลาและไม่มาชำระหนี้ที่มีอยู่ ทำให้สถาบันการเงินเกิดความเสี่ยงและล้มละลายไปด้วย สถาบันการเงินขาดสภาพคล่องทางการเงิน ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องล้มละลายไปในปี พ.ศ. 2540 ประมาณ 56 แห่ง

ดังนั้นการป้องกันความเสี่ยงในการล้มละลายของธุรกิจเอกชนและสถาบันการเงินต่างๆ จึงต้องมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงการให้สินเชื่อ หาแนวทางป้องกันการเกิดความเสี่ยงการให้สินเชื่อโดยต้องมีฝ่ายสินเชื่อที่มีประสบการณ์ความสามารถในการพิจารณาการให้สินเชื่อ มีข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อที่ถูกต้องสมบูรณ์ ไม่มีข้อมูลเท็จ และต้องไม่มีการทุจริตในการให้สินเชื่อ หรือมีการรับเงินสินบนจากลูกหนี้สินเชื่อ ธุรกิจทุกประเภทต้องมีการป้องกันจากทุจริตการให้สินเชื่อ มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า เพื่อให้การให้สินเชื่อมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยจากการเกิดหนี้สูญ

สินเชื่อ หมายถึง ความน่าเชื่อและความไว้วางใจระหว่าง 2 ฝ่ายเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระหนี้ในอนาคต ทั้งสองฝ่ายที่กล่าวถึงอาจจะติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มคนหรือนิติบุคคลหรือระหว่างกัน และสิ่งให้ผู้ให้กู้จะต้องแบกรับในภายหลังคือความเสี่ยงด้านเครดิต นอกจากนี้จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อแล้ว ยังต้องอาศัยหลักประกันซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาหรือหลักทรัพย์ที่จะใช้เพื่อลดความเสี่ยง หากเครดิตและ

หนี้สินถือเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาด้านต่างๆ ของสินเชื่อและหนี้สินที่แตกต่างกันเป็นภาวะที่จะต้องชำระในอนาคต เนื่องจากมีการใช้เงินอย่างกว้างขวางเป็นมาตรฐานในการชำระหนี้ในอนาคต เงินให้กู้ยืมและหนี้สิน ดังนั้นจึงมีภาวะผูกพันที่จะต้องจ่ายเงินในอนาคต ภาวะผูกพันเป็นการกู้ยืม หรืออำนาจเรียกให้ผู้อื่นเงินชำระแต่หากพิจารณาจากผู้มีหน้าที่ต้องชำระในอนาคต ภาวะผูกพันก็เป็นภาวะ เพราะสินเชื่อกับหนี้เป็นสิ่งเดียวกัน แต่เมื่อมองจากด้านต่างๆ กันไป ดังที่ได้กล่าวไปแล้วยอดหนี้คงค้าง ณ ขณะใดขณะหนึ่ง ดังนั้นจึงต้องเท่ากับจำนวนสินเชื่อที่มีในขณะนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้มีการประยุกต์ใช้กับสินเชื่อเพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรทางการเงินและเพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง ซึ่งองค์กรทางการเงินที่เป็นส่วนใหญ่พบว่าเป็นธนาคาร โดยธนาคารได้นำเอาหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) ได้กำหนดเกณฑ์การกำกับดูแลนโยบายสินเชื่อคุณภาพสินเชื่อไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สินเชื่อ โดยการพิจารณาความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร แต่แต่ละแห่งมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน แต่ธนาคารทุกแห่งมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักเหมือนกัน คือ เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถใช้ประโยชน์ดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของตนได้ จนสามารถคืนดอกเบี้ยและชำระคืนเงินต้นได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยทั่วไปการวิเคราะห์สินเชื่อจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ขอสินเชื่อตามหลักนโยบาย 5C's ประกอบไปด้วย

1.1. Character คือคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เป็นการวิเคราะห์ลักษณะนิสัยและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจในการชำระหนี้เล็กน้อยเพียงใด โดยพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

- ลักษณะส่วนบุคคลและประวัติ เช่น ลักษณะทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ อายุตามกฎหมาย การพาณิชย์ สังคม ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลาในการชำระหนี้ ความสม่ำเสมอของหนี้ ชื่อเสียงส่วนตัว ฯลฯ

- คุณสมบัติเฉพาะ เช่น หน้าที่การงาน ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ แนวคิด ฯลฯ

1.2. Capital คือทุนธุรกิจคือการวิเคราะห์ฐานะการเงินซึ่งก็คือสินทรัพย์ หนี้สิน และทุนของธุรกิจ สำหรับทุนของกิจการ หมายถึง ส่วนของเจ้าของ หรือผู้ประกอบการนำมาประกอบธุรกิจ โดยการวิเคราะห์จะคำนึงถึงส่วนของทรัพย์สินที่กล่าวข้างต้น การรับผิดชอบในการให้หลักประกันในกรณีที่ผู้กู้มีคุณสมบัติและความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ได้ไม่คืนนัก โดยดูจากอัตราส่วนระหว่างกำไรต่อทุนและอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน อย่างไรก็ตาม มีข้อควรระวังว่าส่วนของเจ้าของซึ่งรวมถึงสินทรัพย์ที่มีตัวตน และมูลค่าที่ไม่มีตัวตนมีค่าเท่าใด? กรณีชำระบัญชีแยกกันได้หรือไม่?

1.3. Capacity คือ ความสามารถในการชำระหนี้เป็นการวิเคราะห์ผลงานในการหารายได้ หากสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล จะพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน และ

รายได้อื่นๆ เป็นหลัก แต่หากนิติบุคคลจะวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของกิจการ เพื่อดูความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจของคุณด้วยการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่าย และผลกำไรของธุรกิจคุณ . มันถูกนำมาพิจารณาในแผนการจัดการทางการเงิน เงินตามแผนเบิกเงินปกติที่ใช้ชำระหนี้ ควรเป็นรายได้สุทธิจากการทำเช่นนั้น คือกำไรของธุรกิจนั่นเอง

1.4. Collateral คือหลักประกันสำหรับการพิจารณาสินเชื่อและการตัดสินใจหลักประกันเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ต้องพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เป็นหลักประกันเพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินเท่านั้น ในกรณีที่ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่แน่นอนในอนาคต หลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัทอื่น หรือ ฝ่ายที่เชื่อถือได้

1.5. Condition คือหลักประกันสำหรับการพิจารณาสินเชื่อและการตัดสินใจหลักประกันเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ต้องพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เป็นหลักประกันเพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินเท่านั้น ในกรณีที่ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่คาดฝัน หลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัทอื่นๆ หรือ ฝ่ายที่เชื่อถือได้

2. การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและหลักประกัน โดยธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การลงทุน และภาวะผูกพัน และนโยบายต้องได้รับการทบทวนเป็นประจำ รวมถึงการมอบอำนาจ ชี้แจงความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางการจัดทำเอกสาร สินเชื่อดังกล่าวถือว่าสามารถตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อและประเมินความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่อง และหลักประกันเป็นแหล่งชำระหนี้ที่ 2 หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ หลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สิทธิการเช่า หุ้นกู้ หุ้นของบริษัท หรือค้ำประกันโดยบุคคลที่เชื่อถือได้ โดยปกติมูลค่าหลักประกันจะต้อง มีมูลค่าไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินที่ยืมจริง นอกจากนี้ประเด็นที่อาจต้องพิจารณาถึงหลักประกันคือการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหลักประกัน ความยืดหยุ่นในการขาย การประมูล เป็นต้น

3. การจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหาย กำหนดจำแนกลูกหนี้เป็น 6 ประเภทตามปัจจัยเชิงปริมาณ จากระยะเวลาดำเนินการชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยและปัจจัยเชิงคุณภาพจากปัจจัยที่แสดงว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ บทบัญญัติยังถูกกันไว้เพื่อให้ครอบคลุมความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นสำหรับลูกหนี้ที่จำแนกในแต่ละประเภทโดยใช้แนวทางของมาตรฐานการบัญชีสากล 39 (IAS 39) และแนวทางของมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (IAS 39) Banking International For Settlements (BIS) ซึ่งประกอบไปด้วย

#### **หลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2560)**

ธนาคารให้หลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้และรับรู้รายได้ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกำหนดการจัดชั้นลูกหนี้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารแหล่งข้อมูลหรือข้อมูลเชิงวิชาการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ลูกหนี้จัดชั้นผ่าน หมายความว่า ลูกหนี้ที่มีได้ผิดนัดชำระเงินหรือต้นเงินหรือดอกเบี้ยค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน
2. ลูกหนี้จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยรวมแล้วเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันครบกำหนดชำระ
3. ลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (Substandard) หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยรวมแล้วเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ
4. ลูกหนี้จัดชั้นสงสัย หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยรวมแล้วเกิน 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ
5. ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมเกินกว่า 12 เดือน นับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ
6. ลูกหนี้จัดชั้นขาดทุน หมายความว่า ลูกหนี้ที่ธนาคารใช้สิทธิเรียกร้องตามสมควรเพื่อรับชำระหนี้แต่ไม่มีทางรับชำระหนี้ได้ โดยพิจารณาตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

4. การประเมินมูลค่าหลักประกัน คือ หลักเกณฑ์ในการประเมินมูลค่าหลักประกันที่ใช้ในการคำนวณส่วนต่างเพื่อให้มูลค่าหลักประกันสามารถสะท้อนราคาตลาดจริงหรือมูลค่ายุติธรรมได้

5. การสอบทานสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ต้องสอบทานลูกหนี้ปกติและลูกหนี้ด้อยคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ยกเว้นธนาคารพาณิชย์ที่มีอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตทั้งหมด จากการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย กระบวนการจนสิ้นสุดโดยใช้วิธีการตรวจสอบ คือ ลูกหนี้ที่มีวงเงินหรือหนี้ไม่เกิน 20 ล้านบาท จะต้องสุ่มตรวจสอบโดยใช้วิธีทางสถิติ ลูกหนี้ที่มีวงเงินหรือยอดหนี้มากกว่าหรือเท่ากับ 20 ล้านบาท ต้องตรวจสอบลูกหนี้ทุกราย

6. การปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องกำหนดนโยบายการปรับโครงสร้างหนี้และนโยบายต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งธนาคารควรเผื่อระวังลูกหนี้อย่างใกล้ชิด มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้เป็น เตรียมเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้และจัดทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้

### 2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

#### ความหมายประสิทธิภาพ

สมบูรณ กุลเมืองน้อย (2559) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพเท่ากับประสิทธิผล แต่ประสิทธิภาพจะพิจารณาจากวิธีการ อีกทางหนึ่งในแง่ของความสามารถและความสำเร็จในการบรรลุผลที่แตกต่างจากประสิทธิภาพคือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทางเลือกนั้น นอกจากการประเมินประสิทธิภาพโดยการเปรียบเทียบปัจจัยการผลิตแล้ว หรือทรัพยากรที่ใช้แล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของวิธีการนั้นหรือทางเลือกอื่น ประสิทธิภาพถูกกำหนดโดยปริมาณ หรือคุณภาพของผลผลิตหรือผลที่ตามมาเพียงอย่างเดียวหรือกำหนดโดยปริมาณหรือคุณภาพของทรัพยากร

ไม่มีการแก้ไข ฟังสิ่น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2558) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่จะพิจารณา

(1) ประสิทธิภาพในมิติของการจัดการกระบวนการ (Process) คืองานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว แม่นยำ และการใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายกว่าที่เคย

(2) ประสิทธิภาพในแง่ของผลผลิตและผลงาน เช่น งานที่มีคุณภาพ สวัสดิการ ผลกำไร การตรงต่อเวลา ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงหน้าที่การงานและบริการด้วย ลูกค้ำหรือผู้ให้บริการที่พึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2560) ได้กล่าวถึง คำว่าประสิทธิภาพในธุรกิจหรือการจัดการคือกำไรหรือขาดทุน สำหรับการบริหารภาครัฐ ในทางปฏิบัติมันยากมากที่จะวัด วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานในภาครัฐหมายถึงความพึงพอใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่ประสิทธิภาพในระบบราชการต้องคำนึงถึงค่านิยมของสังคมด้วย จึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องเก็บหอมหรือทำกำไรเพราะงานบางอย่างหากทำในเชิงเศรษฐกิจอาจไม่ได้ผล รูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การจัดการที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ส่งผลให้ได้ผลงานรวดเร็ว งานเสร็จตรงเวลา แม่นยำ ฯลฯ ดังนั้น ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึงการกระทำของบุคคล ความสามารถ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะอุทิศให้กับการทำงานอย่างคล่องแคล่วด้วยระเบียบข้อบังคับเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ คุณภาพและมาตรฐาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผลงานของบุคคลนั้นต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรและความใส่ใจในการทำงานควบคู่ไปกับความซื่อสัตย์สุจริตและภักดีต่อองค์กร งานจะสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดหรือดียิ่งขึ้นไปอีก

## 2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

วัชรภาพร ตาลิ่งห์ (2561) ได้ทำการการศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อปริมาณสินค้าของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จ.เชียงใหม่ ในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) แบบอนุกรมเวลา (Time Series) รายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2556 ถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 60 เดือน นำมาสร้างแบบจำลองการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนหลายตัวแปร (Multiple linear regression) เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อปริมาณสินค้าของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จ.เชียงใหม่ โดยตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ปริมาณเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม ดัชนีราคาผู้บริโภคพื้นฐานภาคเหนือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดี และอัตราเงินเฟ้อวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อปริมาณการปล่อยสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จ.เชียงใหม่ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในปัจจุบัน และบริหารจัดการสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จ.เชียงใหม่ ได้แก่ ปริมาณเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดี และอัตราเงินเฟ้อ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนดัชนีราคาผู้บริโภคพื้นฐานภาคเหนือ เป็นตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ใกล้รุ่ง กระแสสินธุ์ และ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ (2562) การประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารพาณิชย์ไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยง ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน สายธุรกิจพิเศษขนาดใหญ่ ธุรกิจพิเศษกำกับและพัฒนาสินเชื่อ SME ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ระดับบริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 50 คน และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 200 คน รวม 250 คน จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษา พบว่า ธนาคารมีระดับการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณา สินเชื่อในเกณฑ์ที่ดี และสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของ COSO-ERM ทั้ง 8 หัวข้อ คือ การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนด วัตถุประสงค์ ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านการควบคุม ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การให้สินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดย่อม ไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญและการได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น กระจายอำนาจ เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของภาคธุรกิจขนาดย่อม อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของ กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของธนาคารพาณิชย์ไทย จึงเป็น บทบาทที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ดังนั้นกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร พาณิชย์ไทย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่โปร่งใส ชัดตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการติดตามผล ตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อ แต่ละราย ทั้งนี้หากธนาคารพาณิชย์ไทย มีกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมโดยยึดถือตาม หลักการประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยง แบบ COSO-ERM อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่า เป็นกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมในมิติใหม่ ที่จะทำให้อุตสาหกรรมธุรกิจขนาดย่อมสามารถดำรงอยู่ร่วมกันได้ทั้งผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อตลอดไป

กมลชนก แผนพงษ์ (2562) การประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยง ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักงานธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยง ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานในสำนักงานธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การเกษตร 4 แห่งในจังหวัดหนองบัวลำภูโดยใช้แบบประเมิน ความคิดเห็นจากผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ ระดับ ผู้บริหาร จำนวน 9 คน และระดับพนักงานพัฒนาธุรกิจ 25 คน รวม 34 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 68 มีอายุโดย เฉลี่ย 26-35 ปี

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-25 ปี กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ของสำนักงานธุรกิจขนาดย่อม มีประสิทธิผลในระดับมาก โดยองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงที่มี ประสิทธิผลระดับมากที่สุดคือการระบุเหตุการณ์เสี่ยง การประเมินความเสี่ยงและการติดตามผล การบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีระดับประสิทธิผลน้อยกว่าด้านอื่น ที่ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงคือการกำหนดกิจกรรมการควบคุมพื้นฐานด้านการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกำหนด 3 งวด การปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายบุคลากร เรื่องการทดสอบทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รวมทั้งการระบุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานระดับกิจกรรมให้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ธนาคารอาจทบทวนปัจจัยเสี่ยงใหม่และ ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโดยบูรณาการกับกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

นทีสุวรรณเวทิน และ ทตมัต แสงสว่าง (2563) การประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารพาณิชย์ไทย บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สาเหตุของการเกิด หนี้ค้างชำระ แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระและสิ่งที่ต้องการให้ธนาคารช่วยเหลือ ที่อยู่ภายใต้การดูแล ของธนาคารออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 (2) เพื่อวัดระดับทักษะทางการเงินของกลุ่มลูกหนี้ ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการวางแผนการบริหารหนี้ของธนาคารออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 และ (4) เพื่อพัฒนาตัวแบบจำลองในการวางแผนการบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพของธนาคารออมสินเขต ควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 ภายใต้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกหนี้ที่ไม่ ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างการวางแผนการบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพของธนาคาร ออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และพบว่าปัจจัยด้าน ธนาคาร ปัจจัยด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ และปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการ บริหารหนี้และได้นำเสนอรูปแบบการวางแผนการบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพของธนาคารออมสินเขตควบคุม และบริหารหนี้ภาค 11 โดยใช้เครื่องมือบริหารเป้าหมายแบบวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่สำคัญ

### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Josiah Aduda and Stephen Obondy (2017) ได้ทำการศึกษา เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตและประสิทธิภาพของการออม และเครดิตสังคมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเครดิตการจัดการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและเพื่อระบุช่องว่าง

ความรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง การศึกษานี้จะช่วยให้รัฐบาลในทิศทางนโยบายการเติบโตของภาคการเงินในฐานะผู้นำความเสี่ยงด้านเครดิตการจัดการและการสนับสนุนการเติบโตในแง่ของการออมที่ดีขึ้น, การปรับปรุงรายได้ต่อหัว สินเชื่อภาคเอกชนที่ดีขึ้น และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นระดับทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการศึกษาเชิงประจักษ์ทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิต พบว่าผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผลประกอบการ แต่ไม่มีรูปแบบหลักฐานความสัมพันธ์ที่การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตมีกับประสิทธิภาพของ SACCOs การศึกษาก่อนหน้านี้ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพทางการเงินแทนประสิทธิภาพและยังแตกต่างกันในทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองตัวแปร ความแตกต่างในการค้นพบในหมู่นักวิชาการอาจเกิดจากความแตกต่างของระเบียบวิธีและการดำเนินงานของตัวแปรการศึกษาความแตกต่างตามบริบทอาจอธิบายข้อค้นพบที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากส่วนใหญ่ของการศึกษามุ่งเน้นไปที่ธนาคารพาณิชย์และในระบบเศรษฐกิจต่างๆ อนาคตการศึกษาควรตรวจสอบตัวแปรพื้นฐานที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตกับประสิทธิภาพของ SACCOs

E Chuke Nwud and Okeke, Chinedu (2018) ได้ทำการศึกษา เรื่องผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิตต่อประสิทธิภาพของธนาคารไนจีเรีย การศึกษานี้ตรวจสอบผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตต่อประสิทธิภาพของธนาคารเงินฝากในไนจีเรียโดยใช้ธนาคาร 5 แห่งที่มีฐานสินทรัพย์สูงสุด การออกแบบการวิจัยหลังเหตุการณ์จริงถูกนำมาใช้โดยใช้ชุดข้อมูลสำหรับช่วงปี 2543 ถึง 2557 ซึ่งรวบรวมจากรายงานประจำปีและงบการเงินของธนาคารเงินฝากที่เลือก เสนอและทดสอบสมมติฐานสามข้อโดยใช้แบบจำลองการถดถอยกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) ผลการวิจัยพบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตมีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อเงินให้สินเชื่อและเงินทროงทั้งหมด ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ และผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคารเงินฝาก การศึกษาแนะนำว่าผู้จัดการธนาคารต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการควบคุม NPL โดยการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ให้มีวิจาร์ณญาณ หน่วยงานกำกับดูแลควรเสริมสร้างความสามารถในการติดตามตรวจสอบในเรื่องนี้

Hendrik Hakenes (2019) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลต่อแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารทางเลือก? ทฤษฎีและหลักฐาน ธนาคารใช้แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่แตกต่างกันโดยมีระดับความซับซ้อนต่างกัน เอกสารนี้จะตรวจสอบปัจจัยที่กำหนดทางเลือกของแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง ในรูปแบบทฤษฎี เราระบุปัจจัยหลักสองประการสำหรับการเลือกเครื่องมือการบริหารความเสี่ยง: การแข่งขันของธนาคารและความเข้มข้นของภาคส่วนในตลาดสินเชื่อ เราทดสอบการคาดการณ์ของแบบจำลองของเราโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมด้วยมือเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารออมทรัพย์ของเยอรมัน 249 แห่ง ผลลัพธ์เป็นไปตามทฤษฎีของเรา: การแข่งขันผลักดันให้ธนาคารดำเนินการตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงขั้นสูง ความเข้มข้นของภาคส่วนในตลาดสินเชื่อส่งเสริมการสร้างแบบจำลองพอร์ตสินเชื่อ แต่ยับยั้งการโอนความเสี่ยงด้านเครดิต

Isam Saleh and Malik Abu Afifa (2020) ได้ทำการศึกษา เรื่องผลกระทบของความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และเงินทุนของธนาคารต่อการทำกำไรของธนาคาร: หลักฐานจาก

ตลาดเกิดใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลกระทบของความเสียด้านเครดิต ความเสียด้านสภาพคล่อง และธนาคารในการทำกำไรของธนาคารในช่วงเก้าปี (2010–2018) โดยการตรวจสอบหลักฐานเชิงประจักษ์จากตลาดเกิดใหม่ การศึกษานี้มีพื้นฐานมาจากข้อมูลแผงเศรษฐกิจมิติโดยใช้วิธี GMM ผลปรากฏว่า ความเสียด้านเครดิต สภาพคล่องความเสี่ยงและตัวแปรของเงินทุนธนาคารมีผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร ความเข้าใจข้อกำหนดของ Basel และความสำคัญของมันโดยผู้จัดการธนาคารในและต่างประเทศคือสำคัญเท่ากับการบังคับใช้พวกเขาสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของธนาคารและเพิ่มชิ้นการทำกำไรในขณะที่กีดขวางจากความเสียด้าน

Azam Abdelhakeem (2021) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิตต่อประสิทธิภาพทางการเงินของธนาคารภาคในชูดาน วัตถุประสงค์: วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือเพื่อตรวจสอบผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตต่อประสิทธิภาพทางการเงินของธนาคารธนาคารในชูดาน การออกแบบ/ระเบียบวิธี/แนวทาง: รายงานทางการเงินของธนาคารทุกแห่งในช่วงระยะเวลา 10 ปี ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปี 2558 ถูกนำมาใช้ในการศึกษานี้ ในการประมาณแบบจำลอง ใช้วิธีถดถอยแบบพหุคูณ สำหรับตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ จะใช้ ROE (ผลตอบแทนจากทุน) ในขณะเดียวกันสำหรับตัวชี้วัดการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต จะใช้ NPL (Non-Performing Loans) และ CAR (Capital Adequacy Ratio) ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการทำกำไรของธนาคารชูดานได้รับอิทธิพลอย่างมากจากการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต หลักฐานแสดงให้เห็นว่า 57% ของการทำกำไรในธนาคารได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราส่วนเงินกองทุนและสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การศึกษายังแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพทางการเงินของธนาคารกับอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน แต่ความสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารกับสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีนัยสำคัญแต่ติดลบ ผลกระทบในทางปฏิบัติ: เปอร์เซ็นต์ของผลกระทบของ NPL (สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้) และ CAR (อัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน) ต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารคือ 57%; ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทำกำไรของธนาคารได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงใน NPL และ CAR ความคิดริเริ่ม/คุณค่า: การศึกษานี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างในหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตมีผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารในชูดานอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร  
ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร 12 สาขา ประกอบด้วย จำนวน 36 คน

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คือ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร จำนวน 36 คน

#### 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเชิงปริมาณโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

##### 3.2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

เริ่มจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วได้นำประยุกต์ให้เข้ากับการศึกษาฉบับนี้ โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งได้ดำเนินการขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย หนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดของการศึกษา นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคำแนะนำ ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษา หรือไม่สำนวนภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด พร้อมปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและการใช้ภาษา

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิครั้งสุดท้ายเพื่อนำไปพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทำการศึกษา

### 3.2.2 โครงสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Questions) มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ด้านนโยบาย กลยุทธ์และหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน ด้านการสอบทานสินเชื่อ และการปรับโครงสร้างหนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

### 3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3.1 ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำลังศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวแปร ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นกำหนดเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถาม

2.3.2 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษาและครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

2.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

## 3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ จำแนกตามแหล่งที่มา 2 แหล่ง คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Questions) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไป ของประชากร 6 คน โดยในการเก็บ  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามแล้ว หรือการแจ้งให้ถือการศึกษาค้นคว้า เมื่ออยู่ในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวบรวมข้อมูลผู้จัดทำทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด กับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานฝ่าย  
สินเชื่อ

3.3.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาใน  
การเก็บข้อมูลประมาณ 3 เดือน

3.3.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของ  
แบบสอบถาม

3.3.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร  
งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง

### 3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้สถิติ  
ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)  
และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการ สถิติที่  
ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division : S.D.) แล้ว  
นำเสนอในรูปแบบ

ตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง เพื่อให้การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความ  
เป็นจริง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้  
เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ และแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ความพึงพอใจ	ช่วงของค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
ระดับมากที่สุด	4.51 – 5.00	5
ระดับมาก	3.51 – 4.50	4
ระดับปานกลาง	2.51 – 3.50	3
ระดับน้อย	1.51 – 2.50	2
ระดับน้อยมาก	1.01 – 1.50	1

### 3.5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้  $P = \frac{f}{N} \times 100$  การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
เมื่อ	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
เมื่อ	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2545 : 102)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
เมื่อ	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

$$S.D = \frac{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เมื่อ	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
เมื่อ	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
เมื่อ	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

#### 4.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลในเรื่อง เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ผลการวิเคราะห์ แสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าร้อยละ
ชาย	8	22.20
หญิง	28	77.80
รวม	36	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	12	33.30
30-40 ปี	17	44.70
41-50 ปี	7	19.40
รวม	36	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับเท่านั้น ไม่นอญาติให้หน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	17	47.20
ปริญญาโท	19	52.80
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าร้อยละ
หัวหน้างาน	12	33.30
ผู้ปฏิบัติงาน	24	66.70
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือหัวหน้างาน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านสินเชื่อ

ประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ	จำนวน	ค่าร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	8	22.20
5-9 ปี	12	33.30
10-14 ปี	9	25.00
15 ปีขึ้นไป	7	19.40
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ 5-9 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ 10-14 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงคือ น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมาคือ 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านนโยบาย	4.29	0.55	มาก
การวิเคราะห์สินเชื่อ	4.19	0.66	มาก
ด้านการจัดชั้นลูกหนี้	4.36	0.63	มาก
ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน	4.13	0.64	มาก
ด้านการสอบทานสินเชื่อ	4.30	0.67	มาก
ด้านการปรับโครงสร้างหนี้	4.22	0.72	มาก
รวม	4.24	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$  , S.D.=0.64) เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านจัดการลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.36$  , S.D.=0.63) รองลงมาคือ ด้านการสอบทานสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.30$  , S.D.=0.67) รองลงมาคือ ด้านนโยบาย ( $\bar{X}=4.29$  , S.D.=0.55) รองลงมาคือ ด้านด้านการปรับโครงสร้างหนี้ ( $\bar{X}=4.22$  , S.D.=0.72) รองลงมาคือ การวิเคราะห์สินเชื่อ( $\bar{X}=4.19$  , S.D.=0.66) และ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน ( $\bar{X}=4.13$  , S.D.=0.64) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและหลักประกัน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านนโยบายและหลักประกัน</b>			
1. ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่ เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์ อักษร	4.14	0.81	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการระบุนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร	4.49	0.78	มาก
3.ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยง ด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	4.37	0.73	มาก
4.มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อโดยรวมของ ธนาคารเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์	4.14	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและ หลักประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.29$  , S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายข้อ หน่วยงานของท่านมี การระบุนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.49$  , S.D.=0.78) รองลงมาคือ ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยง ด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.37$  , S.D.=0.73) รองลงมาคือ ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X}=4.14$  , S.D.=0.81) และ มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อโดยรวมของธนาคารเพื่อรองรับ กฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X}=4.14$  , S.D.=0.69) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการวิเคราะห์สินเชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>การวิเคราะห์สินเชื่อ</b>			
1. การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติได้	4.54	0.74	มาก
2. การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ	4.49	0.78	มาก
3. การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.90	มาก
4. สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	3.97	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการวิเคราะห์สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$  , S.D.=0.81) เมื่อพิจารณารายข้อ การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.54$  , S.D.=0.74) รองลงมาคือ การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.49$  , S.D.=0.78) รองลงมาคือ สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.97$  , S.D.=0.82) และ การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}3.80$  , S.D.=0.82) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการจัดชั้นลูกหนี้

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านการจัดชั้นลูกหนี้</b>			
1. การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ	4.37	0.73	มาก
2. การกำหนดวงเงินสินเชื่อ	4.49	0.78	มาก
3. การวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ	4.49	0.78	มาก
4. การจัดส่งรายงานหรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนีทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.09	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการจัดชั้นลูกหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.36$  , S.D.=0.73) เมื่อพิจารณารายข้อ การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และการวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}=4.49$  , S.D.=0.78) รองลงมาคือ การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ ( $\bar{X}=4.37$  , S.D.=0.73) และการจัดส่งรายงานหรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนีทราบอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}=4.09$  , S.D.=0.65) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน</b>			
1. มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ	4.20	0.98	มาก
2. มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน	4.14	0.91	มาก
3. มีการตรวจสอบหลักทรัพย์สินอื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร	4.03	0.70	มาก
4. มีการประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน	4.20	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.14 , S.D.=0.87) เมื่อพิจารณารายข้อ มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}$ =4.20 , S.D.=0.98) รองลงมาคือ การประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน ( $\bar{X}$ =4.20 , S.D.=0.90) รองลงมาคือ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน ( $\bar{X}$ =4.14 , S.D.=0.91) และ มีการตรวจสอบหลักทรัพย์สินอื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร ( $\bar{X}$ =4.03 , S.D.=0.70) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการสอบทานสินเชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านการสอบทานสินเชื่อ</b>			
1. มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้	4.54	0.78	มากที่สุด
2. มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา	4.20	0.79	มาก
3. มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต	4.31	0.75	มาก
4. มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้	4.31	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการสอบทานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ 4.34 , S.D.=0.82) เมื่อพิจารณารายข้อ มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}$ =4.54 , S.D.=0.78) รองลงมา มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้ ( $\bar{X}$ =4.31 , S.D.=0.96) รองลงมาคือ มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต ( $\bar{X}$ 4.31 , S.D.=0.75) และ มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ( $\bar{X}$ 4.20 , S.D.=0.79) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการปรับโครงสร้างหนี้

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<b>ด้านการปรับโครงสร้างหนี้</b>			
1. มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม	4.20	0.99	มาก
2. มีการพิจารณากระแสเงินสด	4.43	0.77	มาก
3. มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้	3.80	0.90	มาก
4. มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น	4.14	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ 4.14 , S.D.=0.89) เมื่อพิจารณารายข้อ มีการพิจารณากระแสเงินสด มีค่าเฉลี่ยมาก ( $\bar{X}$ =4.43 , S.D.=0.77) รองลงมาคือ มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม ( $\bar{X}$ =4.20 , S.D.=0.99) รองลงมาคือ มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น ( $\bar{X}$ =4.14 , S.D.=0.91) และ มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ( $\bar{X}$ =3.80 , S.D.=0.90) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ จำนวน 36 คนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ศึกษาขอแนะนำ สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาโท ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน และมีประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ 5-9 ปี ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านนโยบายและหลักประกัน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

หน่วยงานของท่านมีการระบุการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง) รองลงมาคือ ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และ มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อโดยรวมของธนาคารเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์สินเชื่อ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การกำหนดวงเงินสินเชื่อ และการวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ และการจัดส่งรายงานหรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การกำหนดวงเงินสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ การวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ รองลงมาคือ การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ และการจัดส่งรายงานหรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ การประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน รองลงมาคือ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน และ มีการตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร ตามลำดับ

ด้านการสอบทานสินเชื่อ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมา มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้ รองลงมาคือ มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต และ มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ตามลำดับ

ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการพิจารณากระแสเงินสด มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาคือ มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม รองลงมาคือ มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น และ มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้ศึกษาขอนำอภิปรายผล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 จากการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร พบว่า กระบวนการในการจัดการความเสี่ยงทั้งด้านการให้สินเชื่อ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ในทุกด้านทั้งด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน ด้านการสอบทานสินเชื่อ และด้านการปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและหลักการทำงานของธนาคารออมสิน รวมถึง ธนาคารสามารถนำผลของการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในการบริหารสินเชื่อที่สอดคล้องกับหลักการของประโยชน์ในการบริหารสินเชื่อ ตามหลัก การ ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

(COSO) ซึ่งเป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวของหน่วยงานสำคัญด้านการบัญชีและการตรวจสอบของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่กล่าวว่ากิจกรรมการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ องค์กรจะรับมูลค่า ลดความเสียหาย และลดความไม่แน่นอน ซึ่งประกอบด้วย

1. เพิ่มมูลค่าให้องค์กรได้รับผลกำไรเพิ่มมากขึ้น เพราะการบริหารความเสี่ยงจะทำให้องค์กรจัดการความเสี่ยงที่มีอยู่ให้ลดลง ทำให้ค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียจากความเสียหายลดลง กำไรจะเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม องค์กรธุรกิจจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น

2. ลดความเสียหายให้องค์กร การบริหารความเสี่ยงโดยใช้กิจกรรม 8 ประการเป็นแนวทางจะทำให้องค์กรลดความเสี่ยงลง ความเสียหายที่จะกระทบต่อองค์กรจะลดลง เช่น การที่องค์กรใช้กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง จะลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงภายในองค์กร เพราะองค์กรได้ใช้กิจกรรมต่างๆ เพื่อลดปริมาณ ความเสี่ยงและความเสียหาย จะทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้นและมีแนวทางหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้

3. ลดความไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร และการใช้กิจกรรมบริหารความเสี่ยง องค์กรจะสามารถกำหนดทิศทางของการบริหารความเสี่ยง ทำให้เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานลดลง เนื่องจากสามารถระบุเหตุการณ์ของความเสี่ยงขององค์กรที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกได้ และมีการจัดการความเสี่ยงได้ตามแหล่งที่มาความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความเสี่ยงที่มีในองค์กร ทำให้ระบบการทำงานภายในองค์กรลดปัญหาและอุปสรรคได้ ผลการปฏิบัติการณ์จะมีคุณภาพมากขึ้น บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารความเสี่ยงในเชิงบวก แต่การบริหารความเสี่ยงจะเกิดการเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเป็นผลเสียในทางเชิงลบ แต่ถ้านำมาประมวลผลที่ได้จะได้ผลในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เพราะองค์กรจะได้รับความเสียหายที่ควรจะเป็น รวมถึงผลการศึกษาคั้งนี้ ได้สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้าของไค้รุ่ง กระแสสินธุ์ และ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ (2562) ที่ศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อสำนักงานธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ธนาคารมีระดับการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อในเกณฑ์ที่ดี และสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของ COSO-ERM อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการศึกษาของ นทีสุวรรณเวทิน และ ทตมัล แสงสว่าง (2563) เรื่องการประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษากระบวนการพิจารณาสินเชื่อสำนักงานธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ไทย ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการบริหารหนี้และจะช่วยให้มีการนำเสนอรูปแบบการวางแผนการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 5.3.1 การนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยง ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านบุคลากร ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ และความเสี่ยงด้านอื่นๆ ตามบริบทของธนาคาร

2. ด้านข้อมูลกระบวนการความเสี่ยงควรมีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรวินิจฉัยและระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการ ด้านสินเชื่อหรือด้านอื่นๆ ของธนาคาร

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กมลชนก แผ่นพงษ์. (2562). การประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักงานธุรกิจขนาดย่อมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ไกล่ กระแสสินธุ์ และ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์. (2562). การประเมินประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ไทย. 11(1), 44-57.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2547). COSO Enterprise Risk Management Framework. กรุงเทพมหานคร : ส่วนบริหารความเสี่ยง ฝ่ายตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยงตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร.
- นที สุวรรณเวทิน และ ทตมัล แสงสว่าง. (2562). การพัฒนาตัวแบบจำลองในการวางแผนการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิผลของธนาคารออมสินเขตควบคุมและบริหารหนี้ภาค 11. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- นิรภัย จันท์สวัสดิ์. (2551). การบริหารความเสี่ยงจากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สุตรไฟศาล.
- ประเสริฐ อัครประถมพงศ์. (2550). “การบริหารความเสี่ยง,” ใน เอกสารประกอบการเสวนาการบริหารความเสี่ยงของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระพี ยิ้มซ้อย. (2559). การศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชรภาพร ดาสิงห์. (2561). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- หทัยชนก จรรย์. (2550). บริหารกำไรให้ธุรกิจปิดทุกช่องของความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : ไอเอ็มบีคัส
- สมชาย ไตรรัตน์ภิรมย์. (2549). “การบริหารความเสี่ยง,” เอกสารประกอบการบรรยายการบริหารความเสี่ยง. จังหวัดนครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล
- อัจฉริยา อนันตพงศ์. (2550). การบริหารความเสี่ยงในการบริหารงานพัสดุของสำนักงานสาธารณสุขธรรมนุกาญจน์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

### ภาษาอังกฤษ

Azam Abdelhakeem. (2021). **THE IMPACT OF CREDIT RISK MANAGEMENT ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF BANKING SECTOR IN SUDAN.** Sultan Idris Education University.

Hendrik Hakenes. (2019). **What influences banks' choice of credit risk management practices? Theory and evidence.** University of Bonn and CEPR, Institute of Finance and Statistics, Adenauerallee 24-42, D-53113 Bonn, Germany.

E Chuke Nwud and Okeke, Chinedu. (2018). **Impact of Credit Risk Management on the Performance of Selected Nigerian Banks.** Department of Banking and Finance, Faculty of Business Administration, University of Nigeria Nsukka, Enugu Campus, Nigeria

Isam Saleh and Malik Abu Affa. (2020). **The effect of credit risk, liquidity risk and bank capital on bank profitability: Evidence from an emerging market.** Louis Murray, University College Dublin, Ireland

Josiah Aduda and Stephen Obondy. (2017). **Credit Risk Management and Efficiency of Savings and Credit Cooperative Societies: A Review of Literature.** Department of Finance and Accounting, University of Nairobi

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1.เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2.อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี  2) 30-40 ปี  
 3) 41-50 ปี  4) 51 ปีขึ้นไป

3.วุฒิการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาโท  4) สูงกว่าปริญญาโท

4.ตำแหน่ง

- 1) หัวหน้างาน  2) ผู้ปฏิบัติงาน

5.ประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ

- 1) น้อยกว่า 5 ปี  2) 5-9 ปี  
 3) 10-14 ปี  4) 15 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านนโยบายและหลักประกัน</b>					
1.1 ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ชัดเจนเป็นสายลักษณะอักษร					
1.2 หน่วยงานของท่านมีการระบุการบริหารความเสี่ยง ด้านสินเชื่อให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร					
1.3 ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและประเมิน สถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
1.4 มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อ โดยรวมของธนาคาร เพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทัน ต่อเหตุการณ์					
<b>2. การวิเคราะห์สินเชื่อ</b>					
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ ที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้					
2.2 การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อ พิจารณาสินเชื่อ					
2.3 การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบ ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ					
2.4 สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่าง ชัดเจน					
<b>3.ด้านการจัดชั้นลูกหนี้</b>					
3.1 การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ					
3.2 การกำหนดวงเงินสินเชื่อ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่มีการเปิดเผย พงษ์สิน ยุกพงษ์ดี ทีมให้คำปรึกษาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3 การวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ					
3.4 การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ					
<b>4.ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน</b>					
4.1 มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ					
4.2 มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน					
4.3 มีการตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร					
4.4 มีการประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน					
<b>5.ด้านการสอบทานสินเชื่อ</b>					
5.1 มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้					
5.2 มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา					
5.3 มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต					
5.4 มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้					
<b>6.ด้านการปรับโครงสร้างหนี้</b>					
6.1 มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม					
6.2 มีการพิจารณากระแสเงินสด					
6.3 มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้					
6.4 มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร.กิตติ แก้วเขียว  
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. นางวรรณิ์ โยงราช  
 ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร  
 ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร
3. นางสาวภัทรภรณ์ วิวัฒน์พิทยาอุฒติ  
 พนักงานธุรการ 6  
 ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของธนาคารออมสิน สาขาหัวแช่ จังหวัดชุมพร" โดย นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู รหัสนักศึกษา 61551028 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ค้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ด้วยความอดทนของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในทางเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู)

นักศึกษาระดับหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ดร. กิตติ

แก้ว โย

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน

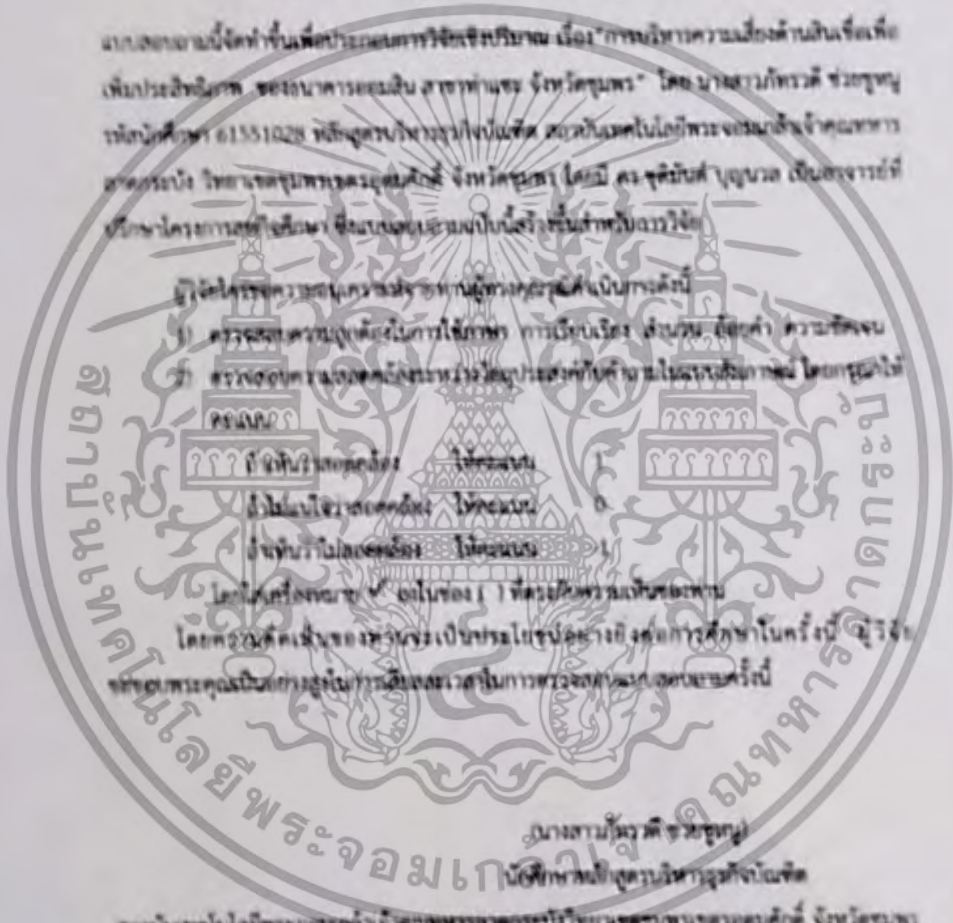
สจ.ว. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ที่ทรงคุณวุฒิทางถนนศรีอมวิจิตร

เลขเอกสารนี้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "การบริหารความเสี่ยงทางด้านเงินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร" โดย นางสาวไทรดี ชวัญบุญ รหัสนักศึกษ 61551028 รหัสบุคลากรทางรถไฟในเขต สถานีเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรระยองสภ.จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.สุทินดี บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยเรื่องนี้ ซึ่งรายละเอียดแนบเป็นไฟล์ไว้ในสำเนาฉบับนี้



ผู้ได้ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้  
1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเขียนโครง ส่วนวัน เดือน ปี ค่า ความชัดเจน  
2) ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยปราศจากข้อผิดพลาดในรายละเอียด โดยกรุณาใช้  
เครื่องหมาย  
✓ ในกรณีที่ถูกต้อง  
✗ ในกรณีที่ผิดพลาด  
□ ในกรณีที่สงสัย  
โดยใส่เครื่องหมาย ✓ □ ในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อความที่ขอความเห็น  
โดยควรมีคำชี้แจงของความเห็นเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย  
ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงสำหรับการเสียสละเวลาในการตรวจทานเอกสารฉบับนี้

นางสาวไทรดี ชวัญบุญ  
นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต  
สถานีเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรระยองสภ.จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น \_\_\_\_\_  
ผู้ทรงคุณวุฒิ นางวรัญญา ใจเพชร  
หน่วยงาน ธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของธนาคารออมสิน สาขาท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู รหัสนักศึกษา 61551028 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต-สถบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ด้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจหรือสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยคุณมคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็นดี .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ **นางสาวภัทรภรณ์ วิวัฒน์ทิยาภา** .....

หน่วยงาน **เขตกลางอุดมสินสาขาท่าแซะ** .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่มีการฉ้อโกงใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1.	เพศ					
	ชาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	อายุ					
	ต่ำกว่า 25 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	26 – 35 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	36 – 45 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	46 - 55 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	56 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาโท	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	สูงกว่าปริญญาโท					
4.	ตำแหน่ง					
	หัวหน้างาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ผู้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.	ประสบการณ์การทำงาน					
	ด้านสินเชื่อ					
	น้อยกว่า 5 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	5-9 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	10-14 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	15 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1	<b>ด้านนโยบายและหลักประกัน</b>					
1.1	ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงด้าน สินเชื่อที่ ชัดเจน ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.2	หน่วยงานของท่านมีการระบุการ บริหารความเสี่ยง ด้านสินเชื่อให้เป็น นโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งของ องค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.3	ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและ ประเมิน สถานการณ์ความเสี่ยงด้าน สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
1.4	มีการปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยง ในงานสินเชื่อ โดยรวมของธนาคาร เพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้ทัน ต่อ เหตุการณ์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	<b>การวิเคราะห์สินเชื่อ</b>					
2.1	การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา วิเคราะห์สินเชื่อ ที่ชัดเจน สามารถ นำมาปฏิบัติได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.2	มีการกำหนดประชุมคณะกรรมการ เพื่อ พิจารณาสินเชื่อ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.3	มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขา และตรวจสอบ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
2.4	สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>3.</b>	<b>ด้านการจัดชั้นลูกหนี้</b>					
3.1	กำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ รับชำระหนี้บันทึกข้อมูลลูกหนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.2	มีการกำหนดวงเงินสินเชื่อและอำนาจการอนุมัติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.3	มีการวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.4	การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>4.</b>	<b>ด้านการประเมินมูลค่าหลักประกัน</b>					
4.1	มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.2	มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.3	มีการตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.4	มีการประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
5.	ด้านการสอบทานสินเชื่อ					
5.1	มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.2	มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.3	มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.4	มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	ด้านการปรับโครงสร้างหนี้					
6.1	มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.2	มีการพิจารณากระแสเงินสด และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.3	มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.4	มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

ค่าความเชื่อมั่น

		N	%
cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	รวม	30	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.825	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

การศึกษาปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลในเรื่อง เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	8	21.1	22.2	22.2
	หญิง	28	73.7	77.8	100.0
	Total	36	94.7	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ปี	12	31.6	33.3	33.3
	30-40 ปี	17	44.7	47.2	80.6
	41- 50 ปี	7	18.4	19.4	100.0
	Total	36	94.7	100.0	

วุฒิการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปริญญาตรี	17	44.7	47.2	47.2
	ปริญญาโท	19	50.0	52.8	100.0
	Total	36	94.7	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่ง					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หัวหน้างาน	12	31.6	33.3	33.3
	ผู้ปฏิบัติงาน	24	63.2	66.7	100.0
	Total	36	94.7	100.0	

ประสบการณ์การทำงานด้านสินเชื่อ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 5 ปี	8	21.1	22.2	22.2
	5-9 ปี	12	31.6	33.3	55.6
	10-14 ปี	9	23.7	25.0	80.6
	15 ปีขึ้นไป	7	18.4	19.4	100.0
	Total	36	94.7	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านสินที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

Statistics							
		ด้านนโยบายและ หลักประกัน	การวิเคราะห์ สินเชื่อ	ด้านการจัด ชั้นลูกหนี้	ด้านการประเมินมูลค่า หลักประกัน	ด้านการสอบ ทานสินเชื่อ	ด้านการปรับ โครงสร้าง หนี้
N	Valid	36	36	36	36	36	36
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		4.29	4.19	4.36	4.13	4.30	4.22
Std. Deviation		.559	.660	.639	.648	.673	.729
Minimum		3	3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5

1. ด้านนโยบายและหลักประกัน

1. ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายกลยุทธ์หรือ แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องการบริหารความเสี่ยง ด้านสินเชื่อที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปาน กลาง	9	23.7	25.7	25.7
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	60.0
	เห็นด้วยมาก ที่สุด	14	36.8	40.0	100.0
Total		35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หน่วยงานของท่านมีการระบุนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	34.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	23	60.5	65.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

3. ธนาคารได้กำหนดให้มีการระบุและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	5	13.2	14.3	14.3
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	48.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	18	47.4	51.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

4. การปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงในงานสินเชื่อโดยรวมของธนาคารเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ให้อันต่อเหตุการณ์					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	18	47.4	51.4	68.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	11	28.9	31.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.การวิเคราะห์สินเชื่อ

1. การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	5	13.2	14.3	14.3
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	31.4
	เห็นด้วยมากที่สุด	24	63.2	68.6	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

2.การกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสินเชื่อ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	34.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	23	60.5	65.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

3.การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	18	47.4	51.4	51.4
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	68.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	11	28.9	31.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สาขาได้มีเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อและได้ชี้แจงเป้าหมายของสาขาให้พนักงานได้รับทราบ อย่างชัดเจน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	12	31.6	34.3	34.3
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	68.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	11	28.9	31.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

### 3. ด้านการจัดชั้นลูกหนี้

1. การกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	5	13.2	14.3	14.3
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	48.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	18	47.4	51.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

2. การกำหนดวงเงินสินเชื่อ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	34.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	23	60.5	65.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.การวิเคราะห์อายุหนี้การรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	34.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	23	60.5	65.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

4.การจัดส่งรายงาน หรือแจ้งสถานะหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	20	52.6	57.1	74.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	9	23.7	25.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

#### 4. ด้านการประมวลค่าหลักประกัน

1. มีการตรวจสอบสภาพคล่องของหลักประกันสินเชื่อ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	11	28.9	31.4	31.4
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	48.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	18	47.4	51.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	12	31.6	34.3	34.3
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	51.4
	เห็นด้วยมากที่สุด	17	44.7	48.6	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

3. มีการตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นๆ ที่ผู้กู้ยืม ไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคาร					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	8	21.1	22.9	22.9
	เห็นด้วยมาก	18	47.4	51.4	74.3
	เห็นด้วยมากที่สุด	9	23.7	25.7	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

4. มีการประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบัน					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	11	28.9	31.4	31.4
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	48.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	18	47.4	51.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.ด้านการสอบทานสินเชื่อ

1.มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	4	10.5	11.4	28.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	25	65.8	71.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

2.มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	8	21.1	22.9	22.9
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	57.1
	เห็นด้วยมากที่สุด	15	39.5	42.9	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

3. มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคต					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	12	31.6	34.3	51.4
	เห็นด้วยมากที่สุด	17	44.7	48.6	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.มีการตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่มีผลต่อรายได้					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยน้อย	2	5.3	5.7	5.7
	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	22.9
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	40.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	21	55.3	60.0	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

## 6. ด้านการปรับโครงสร้างหนี้

1. มีการประเมินฐานะของผู้กู้ยืม					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	14	36.8	40.0	40.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	21	55.3	60.0	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

2. มีการพิจารณากระแสเงินสด					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	6	15.8	17.1	17.1
	เห็นด้วยมาก	8	21.1	22.9	40.0
	เห็นด้วยมากที่สุด	21	55.3	60.0	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มีการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	18	47.4	51.4	51.4
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	68.6
	เห็นด้วยมากที่สุด	11	28.9	31.4	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

4. มีการพิจารณาการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่ปรากฏไว้ข้างต้น					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เห็นด้วยปานกลาง	12	31.6	34.3	34.3
	เห็นด้วยมาก	6	15.8	17.1	51.4
	เห็นด้วยมากที่สุด	17	44.7	48.6	100.0
	Total	35	92.1	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวภัทรวดี ช่วยชูหนู
วัน เดือน ปีเกิด	29 เมษายน 2542
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	142 หมู่ที่ 15 ตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	ระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2557	โรงเรียนท่าแซะรัชดาภิเษก จังหวัดชุมพร
พ.ศ. 2560	โรงเรียนท่าแซะรัชดาภิเษก จังหวัดชุมพร สายวิชาอังกฤษ-สังคม
พ.ศ. 2564	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้