

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ผู้วิจัย นายองอาจ สุทธสกุล **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์สุชาดา
สถาวรวงศ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีศักดิ์ สุนทรไชย (3) อาจารย์ ดร.ธีระบุลย์ อินทรกำารชัย

ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (2) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และ (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ (1) ผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารแก่ธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ สาขา สำนักงานเขต จำนวน 21 คน และปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ จำนวน 56 คน (2) ผู้ขอใช้สินเชื่อ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกที่ทำการศึกษา จำนวน 7 แห่ง จำนวน 191 บริษัท ซึ่งได้มาโดยการเปิดตารางเครื่องซีและมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งอยู่ในลักษณะของคำถามหลายตัวเลือก มาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต และคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติงานของธนาคาร ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ การดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ และภาวะแวดล้อม พบว่าโดยภาพรวมปัจจัยที่กล่าวมามีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อจะเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องมากที่สุดในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งตรงกับปัจจัยอันดับแรกของหลักเกณฑ์เชิงคุณภาพ ซึ่งใช้ในการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งเรียงลำดับความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจจากมากไปน้อยตามลำดับ ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อ ภาพพจน์ของธนาคาร และการติดต่อกับธนาคาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อในการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ จึงมีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดนั่นเอง (3) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อ เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นในการบริหารสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องมีการปรับในส่วนธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของอีกฝ่ายเพื่อให้การบริหารสินเชื่อประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ สินเชื่อ ธนาคาร นิคมอุตสาหกรรม

Thesis title: FACTORS RELATED TO INDUSTRIAL CREDIT MANAGEMENT OF THE SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE EASTERN INDUSTRIAL ESTATE.

Researcher: Mr.Aongart Suttasakul; **Degree:** Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Suchada Sathaworawong, Associate Professor; (2) Dr.Sarisak Soontornchai, Associate Professor; (3) Dr.Teeraboon Intragumtornchai;

Academic year: 2003

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study factors relevant to the approval of industrial credit loans of Siam Commercial Bank Public Company Limited which were applied by enterprises in the Eastern Industrial Estate; (2) study factors relevant to the demands of industrial credit loans for operating business in Eastern Industrial Estate; (3) study problems and difficulties of credit loan management and their effects on the management and business.

The sampling groups of this research were (1) officers who were in charge of the approval of the industrial credit loans for enterprises in the Eastern Industrial Estate including 21 officers who work at bank branches and regional offices and 56 officers at the bank head office; (2) applicants who applied for industrial credit loans including executives or finance managers of the enterprises running businesses in the Eastern Industrial Estate. Of 7 areas in the Eastern Industrial Estate, 191 companies were randomly chosen by using Krejcie and Morgan method. The tools used in this research were questionnaires structured in terms of multiple choice questions, Likert scale measurement, and open-ended question. In addition, data analysis for frequency, percentage, mean, and standard deviation was done by the use of a computer software program for statistical analysis.

Research results showed that (1) there were relationships among the factors relevant to the approval of the industrial credit loan which included bank management, personal characteristics of the applicants, management of the enterprises applying for the loan, criteria for the approval of the loan and other relevant conditions. The relationship of these factors was generally high. The most essential factor influencing the approval of the industrial credit loan was the personal characteristics of the applicant. It was also in line with the first criterion of qualitative measurement used for credit loan analysis. (2) There was a relationship between factors relevant to the applicant's decision making to the selection of the financial institution and marketing mix. The factors which were organized from high to low included bank credit policies, bank image, and the contact with the bank. (3) In terms of problems and difficulties, the research found disagreements between the credit provider and the applicant and this affected the credit loan management. Therefore, it is essential to improve the disagreement for a success in credit loan management.

Keywords: Credit, Bank, Industrial estate

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีศักดิ์ สุนทรไชย และ อาจารย์ ดร.
ธีระบุญย์ อินทรกำจรชัย กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำ
วิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้
และผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากอาจารย์ทักษิณา เกษมสันต์ ณ อยุธยา กรุณาเสียสละเวลาให้เกียรติ
เป็นกรรมการทรงคุณวุฒิพร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งคุณวินัย ตรีสุวรรณ และ
คุณวิษณุ นาคะชัย ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำในการจัดทำแบบสอบถาม และตรวจ
สอบแก้ไขให้ใช้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามช่วยเหลือการวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมสถาบันทุกคนที่คอยดูแลช่วย
เหลือให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน

ที่สำคัญที่สุดกำลังใจจากคุณแม่ และพี่ๆ ซึ่งมีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ
คุณประโยชน์ใดๆ ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่ คุณพ่อ
คุณแม่ และครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง

องอาจ สุทธิสกุล

เมษายน 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	8
วิธีการศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
การบริหารสินเชื่อ	11
แนวคิดทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์	21
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	25
นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
วิธีรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ และข้อมูลปัจจัย ด้านผู้ให้สินเชื่อ ด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ)	44
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ให้สินเชื่อ)	58
ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ขอใช้สินเชื่อ).....	66
ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ).....	75
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อและผู้ให้บริการสินเชื่อ	80
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปการวิจัย	82
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	96
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ผู้ให้สินเชื่อ)	97
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ)	108
ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม	115
ประวัติผู้วิจัย	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	2
เงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พ.ศ. 2540 – 2545	2
ตารางที่ 1.2	3
อัตราส่วนร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พ.ศ.2540-2545	3
ตารางที่ 1.3	5
ข้อมูลสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 31 มกราคม 2546	5
ตารางที่ 2.1	27
โครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	27
ตารางที่ 2.2	29
งบกำไรขาดทุนธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	29
ตารางที่ 4.1	44
แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	44
ตารางที่ 4.2	46
จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับวิธีการได้ข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อนำมาวิเคราะห์สินเชื่อ	46
ตารางที่ 4.3	47
จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่เคยเข้ารับ การอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	47
ตารางที่ 4.4	48
จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับหัวข้อความจำเป็นในการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	48
ตารางที่ 4.5	49
จำนวน และค่าร้อยละ ของปริมาณความเหมาะสมของเอกสารที่ขอจาก ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (เช่น งบกำไรขาดทุน บัญชีรับจ่าย) เพื่อประกอบ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์	49
ตารางที่ 4.6	50
จำนวนและค่าร้อยละของรูปแบบการบริหารสินเชื่อในส่วนของอำนาจอนุมัติ สินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ควรจะเป็น	50
ตารางที่ 4.7	51
จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับสาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมี การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจตามความเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	51
ตารางที่ 4.8	52
จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับเกณฑ์ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรใช้แบ่ง การกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม ตามความเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 จำนวน คำร้อยละ และลำดับสาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจตามความเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	53
ตารางที่ 4.10 จำนวน และคำร้อยละของความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	54
ตารางที่ 4.11 จำนวน และคำร้อยละของข้อมูลที่ต้องการเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	54
ตารางที่ 4.12 จำนวน คำร้อยละ และลำดับหัวข้อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง ตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	56
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ จำแนกเป็น ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ด้านการดำเนินงาน ของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ และด้านภาวะแวดล้อมภาพรวมและในแต่ละด้าน	58
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ จำแนกเป็น ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ศักยภาพผู้บริหารธุรกิจ และบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ	59
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ จำแนกเป็น ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านการผลิต ด้านการบริหาร ด้านการเงิน และด้านบุคลากร	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ จำแนกเป็นด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้	64
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ ด้านผู้ให้สินเชื่อ	64
ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของบริษัทที่ใช้และไม่ใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารไทยพาณิชย์	68
ตารางที่ 4.20 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับสาเหตุที่บริษัท ไม่ใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารไทยพาณิชย์	69
ตารางที่ 4.21 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับเหตุผลที่บริษัทใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารไทยพาณิชย์	70
ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทคาดหวัง ในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์	71
ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทความช่วยเหลือของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่บริษัทคาดหวังกรณีสินเชื่อมีปัญหา	72
ตารางที่ 4.24 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับรายการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง ตามความเห็นของบริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ	73
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของปัจจัยด้านผู้ขอใช้ บริการสินเชื่อที่มีความเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร จำแนกเป็นด้านภาพพจน์ของธนาคาร ด้านการติดต่อกับธนาคาร และด้านหลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อในภาพรวมและในแต่ละด้าน	75
ตารางที่ 4.26 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และลำดับที่ของประเภทบริการสินเชื่อ ที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อใช้บริการ	78
ตารางที่ 4.27 จำนวน ค่าร้อยละ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะด้านผู้ให้สินเชื่อ และด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ	80

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน สินเชื่อเข้ามามีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่างๆ ความหมายของสินเชื่อ คือ ความสามารถในการกู้ยืมเงินหรือความสามารถในการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ โดยมีค้ำประกันสัญญาว่าจะชำระเงินคืนให้ในอนาคตซึ่งการยินยอมกันหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้กู้หรือลูกหนี้เป็นสำคัญว่า จะสามารถทำให้เจ้าหนี้เชื่อถือได้มากหรือน้อยเพียงใด และมีความสามารถจะกู้ยืมหรือเป็นหนี้ได้อย่างไร (สุณี ศักรนันท์ 2546: 7) โดยที่สินเชื่อมีความสำคัญต่อธุรกิจ และมีความจำเป็นต่อความเป็นอยู่ในสังคมปัจจุบันของคนทั่วไป ดังนั้นการบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการบริหารเพื่อจะได้ใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือที่ให้ประโยชน์สูงสุด หากการบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพก็จะไม่บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจที่ได้มีไว้ ดังนั้นการบริหารงานสินเชื่อจึงต้องประกอบด้วยข้อบังคับต่างๆตามขอบเขตและหน้าที่ของการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพ

การจำแนกสินเชื่อมีการจำแนกได้หลายวิธีแต่ที่ปรากฏแพร่หลายคือ การจำแนกตามประเภทธุรกิจ จากตารางที่ 1.1 แสดงเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจระหว่างปี พ.ศ.2540-2545 แสดงให้เห็นว่าการอุตสาหกรรมเป็นธุรกิจที่ธนาคารพาณิชย์ มีการให้เงินสินเชื่อจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทอื่น แม้ระหว่างปี พ.ศ.2540-2544 จำนวนเงินให้สินเชื่อจะมีแนวโน้มลดลงและจำนวนเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2545 เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 1.2 สัดส่วนเงินให้สินเชื่อของธุรกิจอุตสาหกรรมเทียบกับเงินให้สินเชื่อของทั้งหมดจะมีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าสินเชื่ออุตสาหกรรมมีความสำคัญในการบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 1.1 เงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พ.ศ. 2540 - 2545

ประเภทธุรกิจ	ล้านบาท					
	2540	2541	2542	2543	2544	2545
การเกษตรและป่าไม้	161,695	146,614	134,970	120,610	#REF!	107,726
การเหมืองแร่และข่อยหิน	36,000	32,246	29,372	21,931	15,778	23,077
การอุตสาหกรรม	1,872,325	1,606,276	1,543,109	1,321,030	1,152,925	1,204,515
การก่อสร้าง	273,064	246,834	223,216	163,106	139,728	143,169
การพาณิชย์	1,431,155	1,233,973	1,138,844	926,097	788,999	882,096
การธนาคารและธุรกิจการเงิน	487,514	263,430	392,153	667,971	858,829	857,833
ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์	490,521	506,115	514,335	339,709	243,253	249,571
การสาธารณูปโภค	197,128	189,661	204,373	220,895	224,061	275,905
การบริการ	458,037	418,568	385,266	313,377	285,739	303,992
การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	652,516	594,967	567,166	511,572	494,790	565,679
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	6,059,956	5,238,684	5,132,805	4,606,297	4,309,360	4,613,564

ไม่รวมธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2541

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2542 เป็นต้นไป ข้อมูลของธนาคารไทยธนาคาร ได้รวมข้อมูลบริษัทเงินทุนกรุงไทยธนกิจ จำกัด และ 12 บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ปิดกิจการ

- หมายเหตุ: 1. ผลรวมของแต่ละจำนวนไม่เท่ากับยอดรวม เนื่องจากการปัดเศษ
2. ผลรวมธุรกรรมระหว่างธนาคารและกิจการวิเทศธนกิจในประเทศ

ตารางที่ 1.2 อัตราส่วนร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ
พ.ศ. 2540 - 2545

ประเภทธุรกิจ	ล้านบาท					
	2540	2541	2542	2543	2544	2545
การเกษตรและป่าไม้	2.668	2.799	2.630	2.618	2.443	2.335
การเหมืองแร่และขุดหิน	0.594	0.616	0.572	0.476	0.366	0.500
การอุตสาหกรรม	30.897	30.662	30.064	28.679	26.754	26.108
การก่อสร้าง	4.506	4.712	4.261	3.541	3.242	3.103
การพาณิชย์	23.617	23.555	22.188	20.105	18.309	19.120
การธนาคารและธุรกิจการเงิน	8.045	5.029	7.640	14.501	19.929	18.594
ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์	8.094	9.661	10.021	7.375	5.645	5.410
การสาธารณูปโภค	3.253	3.620	3.982	4.796	5.199	5.980
การบริการ	7.558	7.990	7.506	6.803	6.631	6.589
การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	10.768	11.357	11.050	11.106	11.482	12.261
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
มูลค่ารวม	6,059,956	5,238,684	5,132,805	4,606,297	4,309,360	4,613,564

ในการจัดอันดับธนาคารพาณิชย์ไทยโดยการพิจารณาจากสินทรัพย์ เงินฝาก และเงินให้สินเชื่อ จากตารางที่ 1.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับการจัดอยู่ในอันดับ 4 รองจากธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย โดยที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารพาณิชย์ของคนไทยแห่งแรกและแม้จะประสบวิกฤติการณ์ทางการเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่นซึ่งบางแห่งต้องเปลี่ยนผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นของต่างชาติ แต่ผู้ถือหุ้นโดยส่วนใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ก็ยังคงเป็นคนไทย ดังนั้นธนาคารไทยพาณิชย์ จึงเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่น่าศึกษาถึงการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมว่ามีการบริหารอย่างไร จึงสามารถผ่านพ้นวิกฤติมาได้

ตารางที่ 1.3 ข้อมูลสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 31 มกราคม 2546

ธนาคาร	เงินกองทุน		ภาระผูกพัน ในภายหน้า ที่สำคัญ (ล้านบาท)	ดอกเบี้ย		สภาพคล่อง			ความมั่นคง			
	ตามกฎหมาย (ล้านบาท)	เงินกู้ยืม (ล้านบาท)		ค้างรับ (ล้านบาท)	สินเชื่อ/ เงินฝาก (ร้อยละ)	สินทรัพย์ สภาพคล่อง/ เงินฝาก (ร้อยละ)	เงินลงทุนใน หลักทรัพย์/ เงินฝาก (ร้อยละ)	สินเชื่อ/ สินทรัพย์ รวม (ร้อยละ)	ส่วนของผู้ถือหุ้น/ สินทรัพย์ รวม (ร้อยละ)	หนี้สินรวม/ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า) (ร้อยละ)	ดอกเบี้ยค้างรับ/ สินทรัพย์ รวม (ร้อยละ)	เงินกองทุน/ เงินฝาก (ร้อยละ)
กรุงเทพ	91,975	77,727	43,968	1,646	63.2	7.9	29.0	54.0	4.6	20.1	0.1	8.6
กรุงไทย	62,307	1	24,967	13,669	83.4	15.9	5.0	75.2	6.2	15.2	1.3	6.5
กสิกรไทย	68,924	48,461	15,191	1,800	66.2	15.5	23.4	56.8	4.7	19.4	0.2	10.4
ไทยพาณิชย์	61,305	25,355	9,172	2,357	69.5	7.8	24.3	58.8	9.0	10.1	0.3	10.6
นครหลวงไทย	22,742	-	5,524	8,431	76.4	3.6	23.7	65.7	7.7	12.4	1.7	5.4
กรุงศรีอยุธยา	42,885	38,193	13,318	4,171	90.1	4.5	9.7	75.9	3.7	24.5	0.9	10.9
ทหารไทย	34,622	26,565	16,266	4,257	87.5	7.5	13.6	72.5	3.7	24.4	1.1	10.7
ไทยธนาคาร	12,939	4,804	1,524	7,241	57.9	8.8	21.7	40.9	4.1	23.1	2.8	7.0
เอเชีย	15,963	4,925	4,350	1,787	76.0	11.2	14.4	65.3	7.4	12.1	1.1	11.6
ดีบีเอส ไทยท努	10,652	8,130	1,747	827	92.4	6.6	12.3	72.4	4.6	19.4	0.8	13.4
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดธน	3,245	-	1,248	1,536	93.6	0.3	7.6	72.7	5.7	16.8	2.4	6.5
ยูโอบี รัคติน	4,041	-	3,156	137	139.3	4.1	12.6	85.8	7.6	12.3	0.3	12.0
ธนาชาติ	11,219	3,105	204	184	85.8	3.5	36.8	62.1	16.7	4.7	0.3	29.2
รวม	442,820	237,267	140,637	48,042	1,081.2	97.2	234.0	858.0	85.7	214.6	13.4	142.9

ข้อมูลรวบรวมจาก ธ.พ. 1.1 โดยสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง

*ธนาคารนครหลวงไทยควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545

จากการที่ประเทศไทยได้มีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมมาโดยตลอด ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมใหม่ๆเกิดขึ้นมากมายหลายชนิด จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อสังคมไทยโดยรวม เกิดปัญหาหลายประการเป็นพิษ ปัญหาการจัดหาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และปัญหาที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมที่ไม่สอดคล้องกับแผนผังเมืองของประเทศ จึงได้เกิดแนวคิดจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้น โดยปัจจุบันนิคมอุตสาหกรรมมีทั้งสิ้น 29 แห่ง ซึ่งในเขตภาคตะวันออกได้แก่จังหวัดชลบุรีและจังหวัดระยองจะมีนิคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่มากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่น ดังนั้นธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกจึงนับได้ว่ามีความสำคัญมากกว่าเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคอื่นๆ

จากที่กล่าวมาเบื้องต้น สันเชื่อได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญกับธุรกิจโดยเฉพาะสินเชื่ออุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมซึ่งในภาคตะวันออกจะมีนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ ในการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมจึงมีความสำคัญสำหรับทำการศึกษา โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสินทรัพย์เป็นอันดับ 4 และผู้ถือหุ้นโดยส่วนใหญ่เป็นคนไทย

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

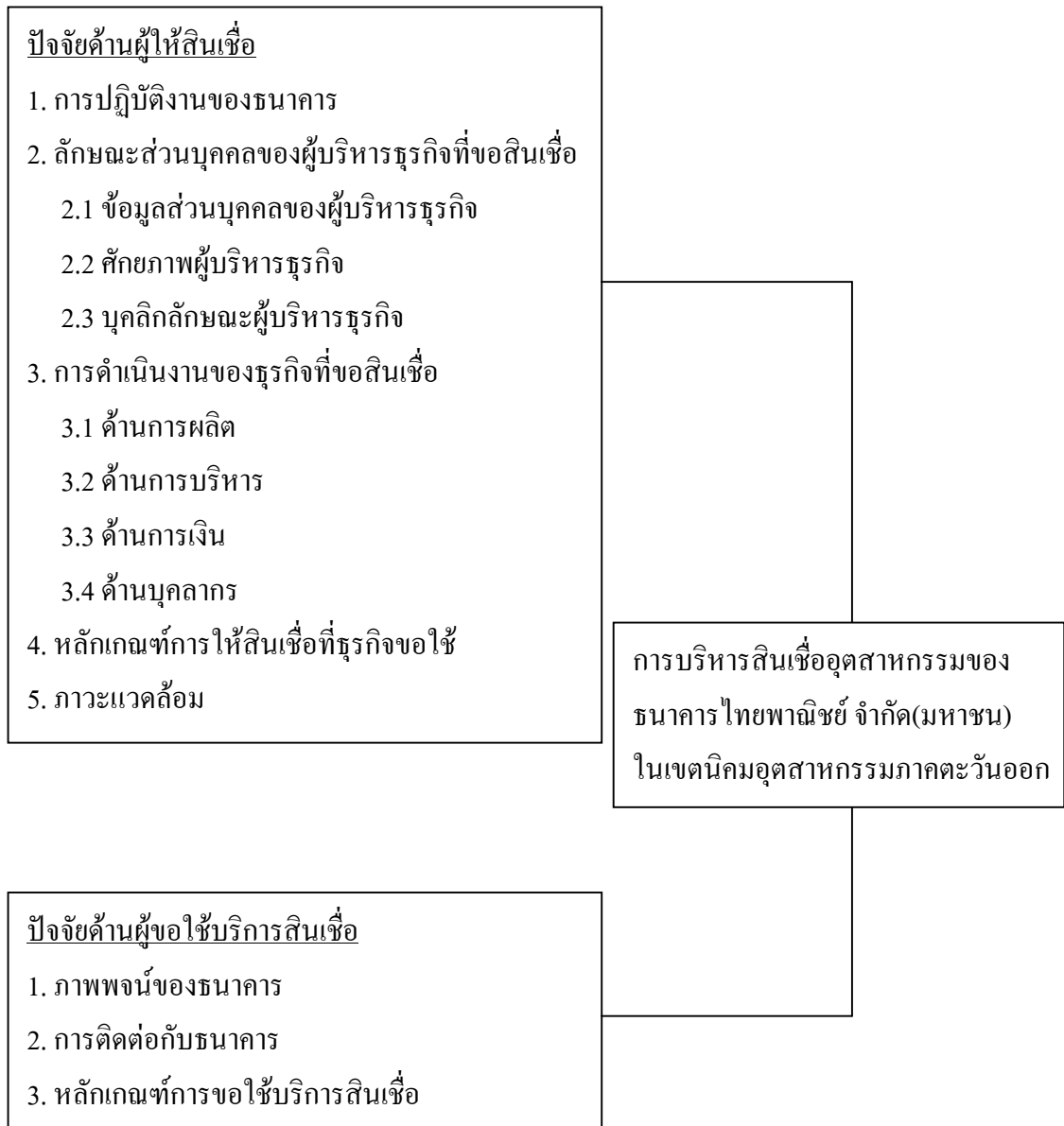
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัย แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา



4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมแก่ธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4.1.2 ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.1.3 ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

4.2.1 พนักงานสินเชื่อที่เกี่ยวข้องในการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมแก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งทำหน้าที่ตั้งแต่รับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการจัดทำแฟ้มสินเชื่อเพื่อนำเสนออนุมัติ

4.2.2 ผู้บริหารของธุรกิจอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงิน

5. วิธีการศึกษา

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ

5.1.1 *กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้สินเชื่อ* จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ สาขา สำนักงานเขตและสำนักงานใหญ่

5.1.2 *กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ* จะเป็นผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ทำการศึกษ จำนวน 7 แห่ง ทั้งเป็นผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจอุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์อื่น

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

5.2.1 รายงานประจำปี และเอกสารต่างๆของธนาคารที่เกี่ยวข้อง

5.2.2 งานวิจัยที่เคยทำไว้

5.2.3 บทความต่างๆ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด** หมายถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

6.2 **สินเชื่อ** หมายถึง สินเชื่ออุตสาหกรรม รวมทั้งบริการประเภทต่างๆที่เกี่ยวกับสินเชื่ออุตสาหกรรม

6.3 **พนักงานธนาคาร** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สาขา สำนักงานเขต และสำนักงานใหญ่

6.4 **นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก** หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน) นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมสหพัฒนาพิบูล ชลบุรี นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก (มาบตาพุด)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตภาคตะวันออก เป็นการศึกษา 2 ด้าน คือด้านผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

7.1 ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์เพื่ออนุมัติสินเชื่อภาคอุตสาหกรรมซึ่งจะส่งผลให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วมีการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องจำเป็นเท่านั้น

7.2 ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เพื่อปรับปรุงเงื่อนไขและการบริการให้สนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมอันจะส่งผลให้สินเชื่อประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมมีปริมาณเพิ่มขึ้น

7.3 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยรวมในการให้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด แก่บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไปในอนาคตสำหรับธนาคาร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สินเชื่อ หมายถึง ความไว้วางใจของบุคคลฝ่ายหนึ่งที่มีต่อบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ทำให้เกิดความสามารถในการกู้ยืมเงินหรือซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ โดยมีสัญญาว่าจะชำระหนี้หรือค่าสินค้านั้นในอนาคต เมื่อมีการใช้สินเชื่อนั้นมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการที่จะพิจารณา คือ (สุณี ศักรนันท์ 2546: 7)

1. เชื่อว่าลูกหนี้จะชำระเงินค่าสินค้าหรือเงินที่กู้ยืมนั้น
2. เชื่อว่าลูกหนี้มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้
3. เชื่อว่าลูกหนี้คงไม่โกง
4. เชื่อว่าลูกหนี้คงไม่มีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้นจนมาเป็นอุปสรรคในการชำระหนี้

เมื่อมีการใช้สินเชื่อเกิดขึ้นก็หมายความว่าได้มีการไว้วางใจในความซื่อสัตย์ และเกิดความเชื่อถือว่าฝ่ายที่ได้รับสินเชื่อจะต้องชำระหนี้ในอนาคต ความหมายโดยทั่วไปของสินเชื่อก็คือความสามารถในการกู้ยืมเงินหรือความสามารถในการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ โดยมีคำมั่นสัญญาว่าจะชำระเงินคืนในอนาคตซึ่งการยินยอมกันหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้กู้หรือลูกหนี้เป็นสำคัญว่าสามารถสร้างความเชื่อถือว่าให้เจ้าหนี้ได้มากน้อยเพียงใด

จากการที่สินเชื่อมีความสำคัญต่อธุรกิจและมีความจำเป็นต่อสังคม การบริหารสินเชื่อเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษา แบ่งเป็น

1. การบริหารสินเชื่อ
2. ข้อมูลทั่วไปธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
3. แนวคิดทางการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
4. นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารสินเชื่อ

การบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ คือการนำพื้นฐานทฤษฎีการบริหาร การจัดองค์การเข้ามากำหนดอำนาจหน้าที่ จำเป็นจะต้องมีการวิเคราะห์การวางแผนเพื่อกำหนดการและการตัดสินใจ โดยขอบเขตของการบริหาร คือการกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรของแต่ละธุรกิจเพื่อให้งานสามารถทำได้และมีผลดีที่สุด กำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรและทรัพยากรต่างๆเพื่อสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ทำการตรวจสอบผลงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ หากมีข้อบกพร่องจะได้แก้ไขต่อไป(สุณี ศักรนันท์ 2546: 24) ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารที่สำคัญ คือการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเพื่อให้เหมาะกับงาน (Staffing) การบังคับบัญชาและการชี้แนะทาง (Directing) และการควบคุม (Controlling)ประเภทของสินเชื่อ

แนวทางในการกำหนดหน้าที่ของการบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ เริ่มจากการกำหนดเป้าหมายของการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นวิธีดำเนินธุรกิจอย่างหนึ่งโดยเฉพาะธุรกิจการเงินเป็นการหาผลกำไรโดยตรงจากการให้สินเชื่อ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ ถัดมาจะต้องมีการกำหนดแผนขึ้นมาเพื่อรองรับกับนโยบายและเป้าหมายของการบริหารสินเชื่อและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ เมื่อกำหนดแผนได้แล้วจะเป็นขั้นตอนของการดำเนินงาน ประกอบด้วยการปฏิบัติงานการให้สินเชื่อ การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การจัดหาเงินทุนและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในและผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ จำเป็นต้องการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีการหาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่อง กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง (สุณี ศักรนันท์ 2546: 20-23)

การบริหารสินเชื่อ ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ คือ

- 1.1 การจัดองค์การ
- 1.2 รูปแบบการบริหารสินเชื่อ
- 1.3 ความเสี่ยงของสินเชื่อ
- 1.4 การวิเคราะห์สินเชื่อ
- 1.5 การจำแนกประเภทของสินเชื่อ
- 1.6 การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

1.1 การจัดองค์การ

การจัดองค์การเพื่อการบริหารสินเชื่อเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากในการประกอบธุรกิจในการให้สินเชื่อจะบรรลุเป้าหมายจำเป็นที่จะต้องมีการจัดองค์การที่เหมาะสม รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การสำหรับงานบริหารสินเชื่อแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ (สุมาลี จิระมิตร 2546: 102-104)

1.1.1 การจัดโครงสร้างการบริหารงานสินเชื่อแบบการบริหารงานหลัก เป็นการ จัดโครงสร้างโดยผู้ปฏิบัติงานระดับรองๆรับคำสั่งและรายงานโดยตรงต่อฝ่ายบริหารระดับสูง

1.1.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงานสินเชื่อแบบการบริหารงานโดยมีที่ปรึกษา คล้ายกับการจัดโครงสร้างแบบแรกแต่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ แต่การตัดสินใจยังเป็นของผู้ปฏิบัติ

1.1.3 การจัดโครงสร้างการบริหารงานสินเชื่อแบบการบริหารตามหน้าที่งาน การ จัดโครงสร้างแบบนี้ผู้ปฏิบัติงานสินเชื่อจะปฏิบัติงานด้านสินเชื่อตามคำสั่งและรายงานผู้รับผิดชอบ ด้านสินเชื่อ

อย่างไรก็ตามในการจัดโครงสร้างงานบริหารสินเชื่อไม่จำเป็นต้องเป็นลักษณะใด ลักษณะหนึ่งใน 3 ลักษณะที่กล่าวมา อาจเกิดจากผสมผสานทั้ง 3 แบบ หรือจัดในลักษณะอื่นแล้ว แต่วัตถุประสงค์และขอบเขตในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารต้องการ

1.2 รูปแบบการบริหารสินเชื่อ

1.2.1 *การบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจ* หมายถึง การบริหารงานสินเชื่อที่อำนาจหน้าที่จะรวมอยู่ที่ผู้บริหารคนใดคนหนึ่งซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ การดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อจะดำเนินการที่สำนักงานใหญ่ (สุมาลี จิระมิตร 2546: 117-119)

ข้อดีของการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจ

1. ทำให้การบริหารงานสินเชื่อมีต้นทุนต่ำ ไม่มีการใช้จ่ายซ้ำซ้อน การ ดำเนินงานต้นทุนต่ำกว่าการบริหารแบบกระจายอำนาจ

2. นโยบายสินเชื่อและการปฏิบัติเป็นไปทำนองเดียวกัน ลดความเสี่ยงที่เกิด จากหนี้สูญ ถ้าการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ถูกแบ่งย่อยจนเกินไป

3. ผลดีด้านการบริหารบุคคล ทำได้ง่าย การฝึกอบรมต้นทุนต่ำ การสรรหา เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์สม่ำเสมอ คุณสมบัติผู้สมัครได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึง ความเหมาะสม

4. ช่วยลดปัญหาการประสานงาน ระหว่างกลุ่มงานพิจารณาสินเชื่อและงานติดตามหนี้ นโยบายถูกกำหนดให้อย่างแน่นอนสามารถปฏิบัติตามได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาในการถ่ายทอดและอธิบายความ

ข้อเสียของการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจ

1. การให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อขาดความใกล้ชิด เนื่องจากหน่วยงานสินเชื่อตั้งอยู่ห่างไกลจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ
2. ขาดประสิทธิภาพของการรับข้อมูลของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ เนื่องจากสถานที่ตั้งของหน่วยงานสินเชื่อห่างจากสถานประกอบการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ
3. พนักงานสินเชื่อขาดความความรู้ เกี่ยวกับสถานการณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ

1.2.2 การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจ หมายถึงการบริหารโดยมีการตั้งหน่วยงานย่อยหรือสาขาในเขตต่างๆและมีการดำเนินงานที่เป็นอิสระไม่มากก็น้อยแตกต่างกันไป โดยผู้บริหารระดับสูงที่สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานกว้างๆไว้ให้เท่านั้น (สุมาลี จิระมิตร 2546: 121-123)

ข้อดีของการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจ

1. สามารถให้บริการได้ดีกว่า พนักงานสินเชื่อมีโอกาสพบและให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อสร้างความพอใจและทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร
2. การบริหารสินเชื่ออาจจะให้ผลดีกว่า เนื่องจากพนักงานสินเชื่อของสาขาจะมีความรอบรู้และคุ้นเคยกับสถานการณ์ต่างๆในท้องถิ่นนั้น สามารถรับรู้ความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นและสามารถหาวิธีการที่เหมาะสมในการรับความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้ทันทั่วทั้ง
3. ธนาคารจะได้รับเงินเร็วกว่า จากการบริหารสินเชื่อ ทำให้สาขาต่างๆได้รับเงินแทนสำนักงานใหญ่การเรียกเก็บหนี้รวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ได้รับข้อมูลด้านสินเชื่อดีกว่า การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจทำให้พนักงานสินเชื่อประจำสาขามีความรอบรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการต่างๆในท้องถิ่นและเป็นการง่ายในการหาข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ส่วนมากจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาเพื่อพิจารณาสินเชื่อได้ดี
5. ช่วยในการควบคุมเกี่ยวกับการเรียกชำระหนี้ การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจทำให้ธุรกิจสามารถควบคุมการเรียกชำระหนี้ผ่านสาขาต่างๆ ถ้ามีเหตุการณ์ไม่น่าวางใจเกิดขึ้น พนักงานสินเชื่อประจำสาขาสามารถติดต่อผู้ขอใช้บริการสินเชื่อได้ทันทีเพื่อทราบข้อเท็จจริงและหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้ขอใช้บริการสินเชื่อรายนั้นๆ

6. ความสามารถของพนักงานสินเชื่อพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานสินเชื่อประจำสาขามีโอกาสปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อแทบทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ และจากข้อจำกัดในการในการติดต่อกับสำนักงานใหญ่ ทำให้พนักงานสินเชื่อจะต้องพัฒนาความสามารถเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสียของการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจ

1. เสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจ เนื่องจากต้องใช้บุคลากร สถานที่ตั้งสำนักงานตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ เพิ่มขึ้น
2. การฝึกอบรมบุคลากร การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับการอบรมให้พนักงานสินเชื่อมีความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ การโยกย้ายพนักงานสินเชื่อต้องคำนึงความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่แตกต่างกัน
3. การแบ่งอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม การบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ต้องมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้พนักงานสินเชื่ออย่างเหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดเสมอว่าควรมีอำนาจแค่ไหนจึงจะเหมาะสมและเพียงพอ

1.3 ความเสี่ยงของสินเชื่อ

ระดับความเสี่ยงสินเชื่อที่ให้แก่ผู้ขอใช้สินเชื่อจะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำนั้นพิจารณาจาก ความสามารถที่จะชำระหนี้ (ability) ซึ่งพิจารณาได้จากความสามารถและเงินทุน (capacity and capital) ของลูกค้าเป็นสำคัญ และความเต็มใจที่จะชำระหนี้ (willingness) ซึ่งพิจารณาจากคุณสมบัติ (character) ของลูกค้าเป็นสำคัญ (สุนทรี สนทราพรพล 2535: 17)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงทางด้านสินเชื่ออุตสาหกรรม ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ 3 ด้าน (สุนทรี สนทราพรพล 2535: 39-45) (คารณี พุทธิวิบูลย์ 2546: 290-294)

1.3.1 ความเสี่ยงด้านอุตสาหกรรม (Industry Risk) พิจารณาจาก แนวโน้มอุตสาหกรรม ระดับของการใช้กำลังการผลิต ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ความยากง่ายของธุรกิจ เทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลง

1.3.2 ความเสี่ยงด้านธุรกิจและการบริหารของลูกค้า (Business Risk) พิจารณาจากส่วนแบ่งด้านการตลาด ความสามารถในการผลิตเทียบกับการผลิตเฉลี่ยของอุตสาหกรรม อำนาจในการต่อรองกับผู้ขายสินค้า อำนาจในการต่อรองกับผู้ซื้อสินค้า คุณสมบัติของผู้บริหาร ความสามารถในการแข่งขัน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร ผลการติดต่อกับธนาคารที่ผ่านมา ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

1.3.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) พิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ ความสามารถในการทำกำไร โครงสร้างเงินทุน การเติบโตของยอดขาย สภาพคล่องของธุรกิจ

1.4 การวิเคราะห์สินเชื่อ

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อแล้วสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานจนสามารถส่งผลประโยชน์ตอบแทนเป็นดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามกำหนดโดยไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินงาน ดีกว่าที่จะให้ขาดทุนหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน แม้ว่าหลักทรัพย์ค้ำประกันคຸ່ມวงเงินเป็นหนี้ก็ตาม (ดารณี พุทธวิบูลย์ 2537: 91)

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (ดารณี พุทธวิบูลย์ 2546: 248)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อคุณภาพของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อโดยอาศัยหลักเกณฑ์ 6 ประการ ด้วยกันที่เรียกว่า 6 C's ได้แก่

1. Character หมายถึง คุณสมบัติของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ แสดงให้เห็นถึง "ความต้องการ"หรือ"ความตั้งใจ" ของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่จะชำระคืนหนี้สินเมื่อถึงกำหนด เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตใจและพฤติกรรมของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ในส่วนของธุรกิจจะพิจารณาจากอุปนิสัยของผู้บริหารธุรกิจ ประวัติการชำระหนี้ของธุรกิจ ประวัติการล้มละลาย(ถ้ามี) นโยบายและวิธีการชำระหนี้ (สุนทรี สนทราพรพล 2535: 21-22)

2. Capacity หมายถึง ความสามารถทางด้านหารายได้ เพื่อนำไปใช้จ่ายและชำระหนี้ (ability to pay) ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมีความสามารถในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด ในส่วนของธุรกิจพิจารณาจาก

2.1 รายได้ หมายถึงยอดขายและรายได้อื่นๆของธุรกิจ

2.2 ความสามารถในการหารายได้ พิจารณาจาก ลักษณะของธุรกิจ ทำเลที่ตั้ง จำนวนตัวแทนหรือสาขา ความสามารถในการบริหาร นโยบายการบริหารและการแข่งขัน

2.3 โครงสร้างหนี้สินของธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อ

2.4 รูปแบบการใช้จ่ายของธุรกิจ คือ ต้นทุนสินค้า และค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับตัวแปรต่างๆ (สุนทรี สนทราพรพล 2535: 23-30)

3. Capital หมายถึง เงินทุน เป็นการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้สินเชื่อว่าผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ มีความมุ่งมั่นและผูกพันต่อธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อน้อยเพียงใด โดยนำเงิน

ทุนของตนเองมาลงทุนในสัดส่วนที่สูงพอที่จะไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงทางการเงิน (financial risks) สูงจนผู้ให้สินเชื่อรับไม่ได้ (สมเด็จ เขตพจน 2545: 39-40)

4. Collateral หมายถึง หลักทรัพย์ค้ำประกันที่ผู้ให้สินเชื่อต้องการจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่การให้สินเชื่อแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อนั้นล้มเหลว ธนาคารยังมีโอกาสที่จะได้รับการชำระหนี้คืนจากการขายทรัพย์สินของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่นำมาจำหน่ายหรือจำนองไว้

5. Condition หมายถึงสถานะแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลาดเงิน การแข่งขัน ที่มีผลต่อการดำเนินงานและชำระหนี้

6. Country หมายถึงประเทศผู้ซื้อสินค้าจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ในกรณีการค้าระหว่างประเทศ จะต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เนื่องจากจะมีผลต่อรายได้ของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่จะให้เครดิตด้วย (ดารณี พุทธิวิบูลย์ 2546: 232)

การประเมินอัตราเสี่ยงและวิธีการพิจารณาสินเชื่ออีกวิธีหนึ่ง คือ 4 P's ซึ่งมีความสำคัญโดยย่อ ดังนี้ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2537: 1-11)

1. People หมายถึง การวิเคราะห์ประวัติและเรื่องราวของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อในการชำระหนี้คืน ความสามารถ ความชำนาญของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ

2. Purpose หมายถึง วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม จะมีการนำเงินไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดสามารถก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้มีรายได้เพียงพอที่จะนำมาชำระหนี้ได้

3. Payment หมายถึงความสามารถในการหารายได้มาชำระหนี้ พิจารณาโอกาสในการชำระหนี้คืนของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ในการวินิจฉัยจะดูได้จากการวิเคราะห์งบการเงิน ซึ่งได้แก่งบดุลและงบกำไรขาดทุนของธุรกิจนั้น

4. Protection หมายถึงหลักประกันความเสี่ยงของธนาคาร เนื่องจากอาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินกิจการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นหลักประกันเป็นการช่วยให้ธนาคารลดอัตราเสี่ยงไม่ต้องสูญเงินที่ให้กับผู้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลจากงบการเงินเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องพิจารณาว่างบการเงินดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดผ่านการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีที่น่าเชื่อถือหรือไม่ (ดารณี พุทธิวิบูลย์ 2537: 112-116)

ขั้นตอนของการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ เมื่อได้รับงบการเงินมาจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อแล้วควรจัดลำดับการปฏิบัติงานดังนี้ การปรับปรุงรายการโดยการจัดประเภทการลดหรือเพิ่มเติมบางรายการให้ถูกต้อง การจัดกลุ่มรายการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การปรับปรุงตัวเลข

ให้สะดวกสำหรับการวิเคราะห์ โดยการปรับปรุงตัวเลขให้เป็นจำนวนเต็ม ในการวิเคราะห์หังบุคคล และงบกำไรขาดทุนจะพิจารณาโดยการเปรียบเทียบกับตัวเลขในอดีตของกิจการเองหรือเปรียบเทียบกับตัวเลขของกิจการอื่นซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือตัวเลขมาตรฐานที่จัดทำมาได้โดยใช้การวิจัยและการคำนวณทางสถิติเข้าช่วย ซึ่งการเปรียบเทียบมีวิธีการวิเคราะห์ คือ

1. การวิเคราะห์โดยใช้ขนาดร่วม เป็นการวิเคราะห์ตามแนวตั้ง (Vertical Analysis) เป็นการวิเคราะห์ฐานะหรือผลการดำเนินงาน ของกิจการในปีหนึ่งๆ โดยเปรียบเทียบรายการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปีนั้นๆกับรายการอื่นว่าสูงต่ำหรือเป็นสัดส่วนเท่าใดของรายการทั้งหมด วิธีการที่สำคัญในการวิเคราะห์ดังกล่าวคือ "Common Size Analysis" ซึ่งเป็นการทำตัวเลขในแต่ละรายการของงบการเงินอยู่ในรูปของอัตราร้อยละ โดยแยกเป็น

1.1 ส่วนของงบกำไรขาดทุน จะกำหนดให้ยอดขายสุทธิเป็นฐาน (100%) และนำรายการอื่นในงบกำไรขาดทุนนั้นมาทำให้อยู่ในรูปอัตราร้อยละโดยเปรียบเทียบกับยอดขายสุทธินั้น

1.2 ส่วนของงบดุล ด้านสินทรัพย์จะกำหนดให้สินทรัพย์ทั้งหมดเป็นฐาน (100%) ส่วนด้านหนี้สินและส่วนทุนจะกำหนดให้หนี้สินทั้งหมดบวกส่วนทุนเป็นฐาน (100%)

2. การวิเคราะห์แนวนอน เป็นการวิเคราะห์ในแนวนอน (Horizontal Analysis) เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของธุรกิจว่ามีแนวโน้มที่จะเจริญรุ่งเรืองขึ้น คงที่หรือเสื่อมโทรม โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานหรือฐานะการเงินของกิจการเองกับปีอื่นๆ มี 2 แบบ คือ

2.1 แบบร้อยละของปีฐาน ใช้งบการเงินปีแรกเป็นปีฐาน แต่ละรายการเป็น 100 แล้วแต่ละรายการปีต่อมาคำนวณเป็นร้อยละของปีฐาน

2.2 แบบอัตราร้อยละต่อเนื่อง เป็นการแสดงอัตราร้อยละโดยใช้ปีก่อนหน้าเป็นปีฐาน

การวิเคราะห์ จะเป็นการวิเคราะห์ ตามข้อมูลที่ได้ว่ากิจการมีลักษณะการดำเนินการหรือมีแนวโน้มธุรกิจอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์อัตราส่วนการเงินต่างๆ(Ratio Analysis) จะทำให้ทราบถึง ความคล่องตัว ความสามารถในการใช้สินทรัพย์ ความสามารถในการก่อหนี้และความสามารถในการหากำไรของธุรกิจ

1.5 การจำแนกประเภทของสินเชื่อ

ในการให้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ได้มีการจัดแบ่งประเภทต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่การควบคุม การปฏิบัติทางบัญชีที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารและการรายงานทั้งการรายงานภายใน และการรายงานให้แก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่นธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการจัดแบ่งประเภทสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จะมีหลายรูปแบบ (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2537:1-2)

1. แบ่งตามรูปลักษณะของการให้กู้เงิน
2. แบ่งตามกำหนดชำระเงินคืน
3. แบ่งตามหลักประกัน
4. แบ่งตามลักษณะผู้กู้
5. แบ่งตามประเภทธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปมีการแบ่งประเภทสินเชื่อแบบง่ายๆ คือ สินเชื่อภายในประเทศ และสินเชื่อต่างประเทศ

สินเชื่อที่มีลักษณะการแบ่งตามประเภทธุรกิจ เป็นการแบ่งเพื่อใช้ในการรายงานข้อมูลแก่ธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 11 ประเภท คือ (ธนาคารแห่งประเทศไทย รายงานประจำปี 2546)

1. การเกษตรและป่าไม้
2. การเหมืองแร่และย่อยหิน
3. การอุตสาหกรรม
4. การก่อสร้าง
5. การพาณิชย์
6. การธนาคารและธุรกิจการเงิน
7. ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
8. การสาธารณูปโภค
9. การบริการ
10. การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล
11. อื่นๆ

ลักษณะของธุรกิจประเทศอุตสาหกรรม (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2537: 7)

1. มีโรงงาน
2. มีการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ (ที่ดิน โรงงาน เครื่องจักร)
3. มีกระบวนการผลิต
4. มีใบอนุญาต ได้แก่ ใบอนุญาตตั้งโรงงาน (ร.ง.2) ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (ร.ง.4) โดยกรณีที่โรงงานมีพนักงานไม่เกิน 20 คน และใช้เครื่องจักรไม่เกิน 20 แรงม้า ไม่ต้องขออนุญาต ไม่ต้องใช้ใบ ร.ง.4 (ยกเว้นโรงงานที่ประกอบธุรกิจที่มีผลต่อมลพิษ) และกรณีที่มีพนักงานไม่เกิน 50 คน และใช้เครื่องมือไม่เกิน 50 แรงม้า ไม่ต้องใช้ใบ ร.ง.4 แต่ต้องแจ้งกรมแรงงาน (ยกเว้นโรงงานที่ประกอบธุรกิจที่มีผลต่อมลพิษ)

การวิเคราะห์สินเชื่ออุตสาหกรรม (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2537: 8-11) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
 - 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม
 - 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมแต่ละประเภท พิจารณาแนวโน้มของอุตสาหกรรมแต่ละประเภท นโยบายรัฐบาล เกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้า การส่งเสริมและนโยบายภาษี ภาวะการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันในประเทศและต่างประเทศและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
2. การวิเคราะห์ตัวกิจการ
 - 2.1 วิเคราะห์ฐานะทางการเงิน
 - 2.1.1 วิเคราะห์งบกำไรขาดทุน ได้แก่การวิเคราะห์ยอดขาย ต้นทุน/ยอดขาย กำไร/ขาดขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ดอกเบี้ยจ่ายและกำไรสุทธิ
 - 2.1.2 วิเคราะห์งบดุล ได้แก่การวิเคราะห์สินทรัพย์หมุนเวียน สินทรัพย์ถาวร สินทรัพย์รวม หนี้สินหมุนเวียน หนี้สินระยะยาว หนี้สินรวมและส่วนทุน
 - 2.2 วิเคราะห์การผลิต
 - 2.2.1 ที่ตั้งโรงงาน พิจารณาความสัมพันธ์กับระยะทางจากแหล่งวัตถุดิบและปัจจัยในการผลิต
 - 2.2.2 ตัวผลิตภัณฑ์ ผลิตอะไร จำนวนมากน้อยเพียงไร
 - 2.2.3 เครื่องจักร พิจารณาเทคนิคการผลิตมีความซับซ้อนมากน้อยเพียงไร การควบคุมต้องมีพนักงานระดับช่างหรือวิศวกร ความยากง่ายและค่าใช้จ่ายในการหาอะไหล่ซ่อมแซม

ผลิต

2.2.4 กำลังการผลิต วัดประสิทธิภาพโรงงาน

2.2.5 วัตถุดิบ พิจารณาแหล่ง ราคาและคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการ

2.2.6 สิ่งแวดล้อม พิจารณาต้นทุน ชุมชน หน่วยงานของรัฐ

2.3 วิเคราะห์การตลาด

2.3.1 วิเคราะห์ตลาดของผลิตภัณฑ์

1) อุปสงค์และอุปทานของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท

2) ประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์ของรัฐกิจ

2.3.2 วิเคราะห์ความสามารถทางการตลาด

1) การจัดการด้านการตลาด

2) ช่องทางการจัดจำหน่าย

3) ทรัพยากรบุคคล

2.4 การบริหารทั่วไป พิจารณา

2.4.1 ผู้ก่อการ ว่ามีประสบการณ์ เงินทุน

2.4.2 ฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับชื่อเสียง ประสบการณ์ในธุรกิจ

2.4.3 โครงการอื่นๆที่ต่อเนื่อง

2.4.4 ภาวะแวดล้อมทางการเมืองและสังคม

3. ข้อสังเกตอื่น ๆ เช่น การออกเยี่ยมโรงงานและพิจารณาขั้นตอนการผลิต คุณภาพสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง ฯลฯ พิจารณาจากฐานะการเงิน ดูจากงบการเงิน งบภายใน เอกสารประกอบอื่นๆ เช่น ผลการเดินบัญชี การสั่งซื้อวัตถุดิบตรวจสอบจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบหรือผู้ซื้อ เทียบข้อมูลกับธุรกิจประเภทเดียวกัน

1.6 การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

เนื่องจากการดำเนินการของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบต่อสาธารณชนมากกว่าธุรกิจการค้าทั่วไป เพราะนอกจากการคำนึงถึงผู้ถือหุ้นแล้วยังต้องคำนึงถึงเจ้าของเงินที่นำมาฝากด้วย นอกจากนี้ยังต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย ความปลอดภัยในการปล่อยสินเชื่อ ความมั่นคงและผลกำไรของธุรกิจ เนื่องจากรายได้ที่เป็นดอกเบี้ยเป็นรายได้หลักของธุรกิจ ดังนั้นปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณากำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อมีดังต่อไปนี้ (สุณี ศักรนันท์ 2546: 169-171)

1.6.1 วัตถุประสงค์และเงื่อนไขต่างๆ สถาบันการเงินแต่ละชนิดจะมีกฎหมายเพื่อควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจ

1.6.2 สถานภาพเงินทุนของธุรกิจ ขนาดของเงินทุนและเงินฝากจะมีอิทธิพลในการกำหนดขนาดของความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ

1.6.3 ความเสี่ยงและผลกำไรที่พึงได้ กำไรเป็นสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ต้องคำนึงถึงธุรกิจที่ต้องการกำไรมากจึงต้องกำหนดนโยบายสินเชื่อที่เป็นนโยบายก้าวหน้า คือเสี่ยงมากขึ้น

1.6.4 ความเสมอต้นเสมอปลายและจำนวนเงินฝากที่คงที่ เงินฝากประเภทต่างๆ จะมีส่วนกำหนดนโยบายสินเชื่อ

1.6.5 ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนักทำให้สามารถพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจได้ค่อนข้างชัดเจน การปล่อยสินเชื่อสามารถวิเคราะห์สภาพคล่องของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อได้ง่ายกว่ากรณีของภาวะเศรษฐกิจไม่แน่นอน

1.6.6 นโยบายการเงินของธนาคารกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินการโดยออกมาตรการต่างๆ ในด้านนโยบายการเงินเพื่อควบคุมการขยายหรือชะลอการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ โดยการกำหนดอัตราเงินสดสำรอง หรือการเพิ่มลดอัตราดอกเบี้ย

1.6.7 ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสินเชื่อ คุณภาพของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสามารถวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อทำให้การปล่อยสินเชื่อมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541: 210)

ลักษณะของบริการและนัยทางการตลาด (อดุลย์ จาตุรงค์กุล 2543: 338-339) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541: 211-212)

“บริการ” มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. สัมผัสไม่ได้ (Intangibility) “บริการ” เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ค่อนข้างยาก ผู้บริโภคที่ซื้อบริการจึงไม่อาจมองเห็นผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ

เพื่อลดความไม่แน่นอนผู้ซื้อจะดูสัญญาณหรือหลักฐานที่แสดงคุณภาพของบริการจากสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้สื่อสาร สัญลักษณ์และราคาที่เขาได้เห็น การตลาดบริการจึงมีการสร้างหลักฐานเข้าไปในข้อเสนอขายที่มองไม่เห็น เช่น การวางตำแหน่งว่าเป็นธนาคารที่ “รวดเร็ว” ธนาคารก็จะใช้กลยุทธ์การวางตำแหน่งให้ลูกค้ามองเห็น โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

1.1 สถานที่ สิ่งประกอบเป็นตัวอาคารธนาคารต้องแสดงถึงบริการอันรวดเร็ว ภายนอกและภายในธนาคารต้องสะอาด แฉกที่ลูกค้ายื่นรอบริการต้องสั้น

1.2 บุคคล ต้องทำงานเต็มมือ ต้องมีคนพอที่จะให้บริการ

1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับงานทุกอย่าง

1.4 วัสดุสำหรับสื่อสาร วัสดุสำหรับสื่อสารธนาคารต้องแนะว่าธนาคารมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

1.5 สัญลักษณ์ เลือกสิ่งทีแสดงถึงบริการอันรวดเร็วมาใช้เป็นสัญลักษณ์

1.6 ราคา โฆษณาถึงผลที่ลูกค้าจะได้รับว่าคุ้มค่าเพียงใด

2. แยกบริโภคนไม่ได้ (Inseparability) เมื่อซื้อบริการ ผู้บริโภคต้องรับบริการนั้นอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ จะแยกเก็บไว้บริโภคเป็นคราวๆไม่ได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์ของบริการจะออกมาดีหรือไม่ ยังขึ้นกับทั้งตัวผู้ให้บริการเองและผู้รับบริการอีกด้วย

3. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความแตกต่าง (Variability) บริการขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ให้ เมื่อใด และที่ไหนทำให้บริการมีความแตกต่างผู้ซื้อจะมีการปรึกษาแหล่งข่าวสารก่อนเลือกซื้อ ลักษณะข้อนี้ทำให้ผู้ประกอบการควบคุมคุณภาพได้ยาก จึงต้องมีขั้นตอนเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ

3.1 มีการลงทุนในการเลือกและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์

3.2 มีการจัดมาตรฐานในการปฏิบัติการให้บริการทำให้ลูกค้ามีปฏิกริยาจำกัด

3.3 มีการตรวจสอบความพอใจของผู้บริโภคโดยการเปิดรับคำแนะนำและระบบร้องเรียน มีการสำรวจลูกค้าเพื่อปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

4. เสียหายได้ (Perishability) “บริการ” จะเกิดความเสียหายในลักษณะ เสียโอกาส ทั้งนี้เกิดจากผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการแต่ผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการ หรือผู้บริการมีการใช้บริการมากแต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้

ส่วนประกอบทางบริการ คือ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆและอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ 2539: 172-173)

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ ชื่อเสียงบริษัท ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการและความแปลกใหม่ของบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของบริการ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ความยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ ความพิถีพิถันขณะบริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

3. ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ขอใช้บริการ ก่อนมารับบริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงที่ของคุณภาพบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า ความคุ้มค่าเงินของบริการ

การบริหารการตลาด (Marketing management) หมายถึงกระบวนการในการวางแผน (Planning) และการบริหารแนวคิด (Executing the conception) การตั้งราคา (Pricing) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และการจัดจำหน่าย (Distribution) ความคิด สินค้า และบริการ (Ideas, goods and services) เพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และสนองความพึงพอใจของบุคคล จากความหมายนี้จะเห็นว่าเน้นขั้นตอนในการบริหารการตลาด ซึ่งมีขั้นตอนเหมือนการบริหารโดยทั่วไป ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการควบคุม ซึ่งเครื่องมือการตลาดที่สำคัญ คือ ส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมการตลาด(Marketing Mix) หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือการตลาดที่กิจการใช้ในการดำเนินการใหม่บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดในตลาดเป้าหมายและเป็นตัวแปรทางการตลาดที่กิจการสามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการต้องนำมาใช้ร่วมกัน หรือนำมาประสมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย (สมภพ เจริญกุล 2535: 233-243)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพ จึงต้องมีการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อเฉพาะรายและสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น โดยคุณค่าจะเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดังนี้

1.1 คุณภาพของบริการ เพราะบริการจับต้องไม่ได้และไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น จึงยากที่จะสร้างมาตรฐานสำหรับวัดคุณภาพ ต้องเริ่มต้นจากการพิจารณาสิ่งที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อต้องการหรือแสวงหา เพื่อจะนำเสนอบริการได้ถูกต้อง ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีสินเชื่อแบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ

1.2 การปรับปรุงบริการติดต่อ การตลาดบริการต้องมีการประดิษฐ์และปรับปรุงบริการใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เนื่องจากความต้องการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประสมการตลาด ที่มีความยืดหยุ่นน้อยที่สุด เนื่องจากการกำหนดราคาจะเป็นไปตามกลไกตลาดภายใต้ภาวะการแข่งขันแล้ว ยังต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของภาครัฐ ราคาสำหรับธนาคารพาณิชย์ในด้านของสินเชื่อ ได้แก่อัตราดอกเบี้ย ซึ่งได้มีการกำหนดเพดานดอกเบี้ยสูงสุดไว้ และอัตราค่าธรรมเนียมโดยทั่วไปธนาคารพาณิชย์จะกำหนดอัตราโดยคำนึงถึงปัจจัย 2 ประการ คือ ต้นทุนการให้บริการ และอัตราที่คู่แข่งเรียกเก็บ

3. สถานที่ (Place) หรือช่องทางการจำหน่ายหรือให้บริการ ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญค่อนข้างมาก การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์นั้น นอกเหนือจากประเภทบริการที่หลากหลายแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังต้องเสนอบริการนั้นๆแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ณ สถานที่ที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อสะดวกไปใช้บริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยธนาคารแห่งประเทศไทย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้เพื่อเสริมจุดเด่นและแก้ไขจุดด้อยที่เกิดจากข้อจำกัดในตัวผลิตภัณฑ์บริการ หรือช่องทางการให้บริการรูปแบบของการส่งเสริมการตลาดจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ จุดเด่นจุดด้อย แต่โดยทั่วไปรูปแบบของการส่งเสริมการตลาดจะมีอยู่ 4 รูปแบบหรือที่เรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) ซึ่งจะการนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

4.1 การใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสร้างความรับรู้แก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อว่า มีบริการนั้นๆ บริการดังกล่าวแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่นอย่างไร ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อจะสามารถใช้ประโยชน์จากบริการนั้นได้อย่างไร นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

4.2 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) ประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในระยะสั้น

4.3 การโฆษณา (Advertising) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มผู้ขอใช้บริการสินเชื่อหรือคาดหวังว่าจะเป็นในอนาคต การโฆษณาจะทำผ่านสื่อหลายประเภทเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบถึงบริการที่มีอยู่ หรือบริการใหม่ที่เพิ่งมี ตลอดจนเป็นเพื่อการย้ำเตือนความทรงจำของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ

4.4 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) มีลักษณะแตกต่างจากการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย แต่เป็นความพยายามจะมีอิทธิพลเหนือความคิดของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สาธารณชนมีทัศนคติที่ดี

การมองเห็นบริการเกิดจากปัจจัยหลายอย่างที่นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่ไปขอใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร (ตัวบริการ) จะเห็นผู้ขอใช้บริการสินเชื่อยุโรปที่มาติดต่อกับธนาคาร สิ่งแวดล้อม เช่นการตกแต่งภายใน อุปกรณ์เครื่องใช้ เฟอร์นิเจอร์ พนักงานธนาคาร บริการที่มีผลต่อผู้ขอใช้บริการสินเชื่อจึงประกอบด้วย บริการส่วนที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมองเห็น และบริการสนับสนุนอยู่เบื้องหลังที่มองไม่เห็น

กระบวนการทางการตลาด เป็นการผสมผสานส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมด การเลือกใช้ส่วนประสมการตลาดด้านใดเป็นกลยุทธ์หลักหรือเลือกผสมผสานส่วนประสมทางการ

ตลาดทั้งหมดในลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับข้อกำหนดแผนทางการตลาด โดยคำนึงถึงจุดเด่น จุดด้อยของตนและคู่แข่ง รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมนั้น ตลอดจนถึงระเบียบกฎเกณฑ์ของภาครัฐที่คาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคต เนื่องจากธนาคารเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งดังนั้นกระบวนการทางการตลาดจึงมีความจำเป็นกับธนาคารเช่นเดียวกับธุรกิจบริการประเภทอื่น

3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์(ฉบับที่2) พ.ศ.2522 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของการธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า การธนาคารพาณิชย์คือธนาคารที่ประกอบกาธุรกิจประเภทรับฝากเงิน ที่ต้องการจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อมาหรือเก็บเงินตามตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือได้ ซื้อมาหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารด้วยก็ได้

ธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดของประเทศ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมและให้กู้ยืมแหล่งใหญ่ที่สุดของประเทศ หน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินในการระดมเงินออมจากหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินเหลือในรูปของการรับฝากเงิน และนำเงินดังกล่าวจัดสรรให้แก่หน่วยเศรษฐกิจที่ต้องการเงินทุน ดังนั้นเงินฝากจึงเป็นวัตถุดิบ (Input) ของธนาคาร และเครดิตคือผลผลิต (Output) ของธนาคาร ดังนั้นผลผลิตของธนาคารจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับการจัดสรรเครดิตของธนาคารให้แก่ภาคเศรษฐกิจ และความสามารถในการควบคุมการใช้เครดิตให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม (สุรเกียรติ์ บุนนาค และวณิ ฉ่อยเกียรติกุล 2540: 135)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2447 โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ในนาม “บุคคลิภัย” ต่อมาได้รับพระบรมราชานุญาตจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้จัดตั้งแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัดในปี พ.ศ.2449 และเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด ในปี 2482 จากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมามีวิกฤตการณ์ปี 2540 ธนาคารไทยพาณิชย์ มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญด้วยการปรับโครงสร้างเงินทุนโดยการเพิ่มทุน ซึ่งการเพิ่มทุนดังกล่าวทำให้โครงสร้างของผู้ถือหุ้นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่มีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ซึ่งเดิมเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อันดับ 1 เปลี่ยนเป็นอันดับ 2 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อันดับ 1 แทนและมีการขายหุ้นให้ต่างชาติ อย่างไรก็ตามในส่วนของผู้ถือหุ้น

สัญชาติไทยยังมีสัดส่วนมากกว่า โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 ผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 54.56 ในขณะที่ผู้ถือหุ้นสัญชาติต่างด้าวถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 45.44 ซึ่งแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่นอีกหลายแห่งที่ประสบปัญหาจำเป็นต้องให้ต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่และทำการบริหารธนาคาร (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ตามทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 15 มีนาคม 2545

หน่วย: หุ้น					
ลำดับที่	ผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้นสามัญ	จำนวนหุ้นบุริมสิทธิ	จำนวนหุ้นที่ถือรวม	สัดส่วน(ร้อยละ)
1	กระทรวงการคลัง	15,214,380	1,199,693,967	1,214,908,347	38.80
2	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และกลุ่ม	124,593,385	271,122,392	395,715,777	12.64
3	UFJ BANK LIMITED	77,274,345	193,019,800	270,294,145	8.63
4	THAILAND SECURITIES DEPOSITORY COMPANY LIMITED FOR DEPOSITORS	16,812,991	169,307,466	186,120,457	5.94
5	STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	44,779,290	52,212,268	96,991,558	3.10
6	HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD	23,689,785	46,645,844	70,335,629	2.25
7	LITTLEDOWN NOMINEES LIMITED 5	-	41,670,432	41,670,432	1.33
8	CHASE NOMINEES LIMITED 30	-	37,279,400	37,279,400	1.19
9	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	36,063,496	322,400	36,385,896	1.16
10	MORGAN STANLEY & CO INTERNATIONAL LIMITED	10,276,231	14,922,700	25,198,931	0.80
11	ผู้ถือหุ้นอื่นๆ	530,983,235	225,270,908	756,254,143	24.15
ยอดรวมทุนชำระแล้ว		879,687,138	2,251,467,577	3,131,154,715	100.00
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติไทย	454,661,246	1,253,785,654	1,708,446,900	54.56
	ผู้ถือหุ้นสัญชาติต่างดาว	425,025,892	997,681,923	1,422,707,815	45.44

การดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ซึ่งต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการดำเนินการธุรกิจหลายประการ จึงมีนโยบายและกลยุทธ์หลักที่ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ในทุกหน่วยงาน มีการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพ ในปี 2545 ได้จัดทำโครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการสินเชื่อ (Credit Process Redesign) ภายใต้โครงการปรับปรุงธนาคาร (Change Program) โดยตั้งอยู่บนรากฐานของการกำหนดนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Guide - CPG) มาตรฐานการอำนวยสินเชื่อ (Underwriting Standards) คู่มือสินเชื่อ (Credit Manual) ธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรด้านสินเชื่อ โดยการแยกองค์กรด้านธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship) กับองค์กรด้านอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval) ออกจากกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและให้สอดคล้องกับกระบวนการสินเชื่อใหม่ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงอำนาจอนุมัติสินเชื่อให้สะท้อนถึงระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกันและใช้หลักเกณฑ์การอนุมัติต้องมีการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจร่วมกัน 3 คน (3-Signature Rule) ในการลงนามอนุมัติสินเชื่อ

ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ปี 2546 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์เป็นลำดับที่ 4 และผู้ถือหุ้นใหญ่ยังเป็นของคนไทย รายได้หลักมาจากส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยจ่ายให้กับเงินฝาก อีกส่วนหนึ่งมาจากรายได้ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการทางการเงิน (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 งบกำไรขาดทุน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม

หน่วย: ล้านบาท

	2545	2544	2543	2542	2541
	(ปรับปรุงใหม่)				
รายได้ดอกเบี้ยเงินปันผล	30,051	32,875	36,157	41,021	72,173
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	12,568	16,797	21,165	30,424	59,453
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	17,483	16,078	14,992	10,597	12,720
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	24,825	9,207	6,256	40,231	14,433
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหักหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญ	- 7,343	6,871	8,736	- 29,634	- 1,713
รายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย					
กำไรจากการปริวรรต	1,923	1,000	527	1,470	4,926
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และรายได้อื่น	6,445	4,949	6,400	8,146	5,056
ส่วนแบ่งกำไร(ขาดทุน) จากบริษัทย่อยและ/ หรือบริษัทร่วม	599	664	2,101	- 1,115	n.a.
รวมรายได้ที่มีโชคดอกเบี้ย	8,967	6,613	9,028	8,500	9,982
ค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย					
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและค่าตอบแทนกรรมการ	4,133	4,064	3,903	4,801	4,185
ค่าภาษีอากร	1,221	1,163	1,277	1,476	2,339
ขาดทุนจากการลดราคาของหลักทรัพย์	-	-	-	-	9,335
ขาดทุนจากการขายสินทรัพย์	900	100	1,302	-	-
ค่าใช้จ่ายอื่น	7,857	7,752	7,722	8,140	7,965
รวมค่าใช้จ่ายที่มีโชคดอกเบี้ย	14,111	13,079	14,204	14,417	23,824
กำไร(ขาดทุน)ก่อนภาษีเงินได้	- 12,487	405	3,560	- 33,550	- 15,555
ภาษีเงินได้	-	-	-	-	-
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	- 12,487	405	3,560	- 33,550	- 15,555
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	-	-	-	-	-

สินเชื่อของธนาคาร (ไม่รวมสินเชื่อในกลุ่มจัดการทรัพย์สิน) ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (ร้อยละ 50) รองลงมาได้แก่ ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 30 และร้อยละ 20 ตามลำดับ จากงบการเงินเฉพาะของธนาคารปี 2546 เมื่อจำแนกรายได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร พบว่ารายได้จากการให้บริการลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 34 ลูกค้าบุคคล คิดเป็นร้อยละ 30 อีกร้อยละ 25 เป็นรายได้จากการบริหารเงินและการลงทุนของธนาคารและรายได้จากการจัดการทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ประมาณร้อยละ 7 ส่วนรายได้อีกร้อยละ 4 มาจากส่วนแบ่งรายได้ของบริษัทย่อย (รายงานประจำปีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2546: 34)

4. นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตที่ดินซึ่งจัดสรรไว้สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม เข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นสัดส่วน ตามความเห็นชอบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อสะดวกในการจัดการ อันประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ครบครัน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ โรงกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ระบบป้องกันน้ำท่วม ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และบริการอื่นๆ ที่จำเป็น

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานของรัฐ รับผิดชอบในการจัดสรรพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม ให้เข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ รวมทั้งกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกสู่ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมี "นิคมอุตสาหกรรม" เป็นเครื่องมือดำเนินการ พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ

- พื้นที่เขตอุตสาหกรรมทั่วไป หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
- พื้นที่เขตอุตสาหกรรมส่งออก หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมเพื่อส่งผลิตภัณฑ์ออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกอบอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรม

1. ผู้ประกอบอุตสาหกรรมทั้งที่เป็นคนไทยและคนต่างด้าว อาจได้รับให้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อประกอบกิจการได้ตามจำนวนเนื้อที่ที่คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรม (กนอ.) เห็นสมควร แม้ว่าจะเกินกำหนดที่จะพึงมีได้ตามกฎหมายอื่น (มาตรา 44)

2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมได้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ ผู้ชำนาญ กลุ่มสมรส และบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะ เข้ามาและอยู่ในราชอาณาจักร ตามจำนวนและภายในกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรม (กนอ.) เห็นสมควร (มาตรา 45)
3. คนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ และผู้ชำนาญการ ซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรตามมาตรา 45 ได้รับอนุญาตให้ทำงานเฉพาะตำแหน่งที่คณะกรรมการ กนอ.ให้ความเห็นชอบตลอดระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร (มาตรา 46)
4. ผู้ประกอบอุตสาหกรรมซึ่งมีภูมิลำเนาในราชอาณาจักร จะได้รับอนุญาตให้ส่งเงินออกไปนอกราชอาณาจักรเป็นเงินต่างประเทศได้ เมื่อเงินนั้นเป็นเงินทุนที่นำเข้ามา เงินปันผล หรือผลประโยชน์ที่เกิดจากเงินทุนนั้น เงินกู้ต่างประเทศและเงินที่ผู้ประกอบการมีข้อผูกพันกับต่างประเทศ (มาตรา 47)

ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมได้รับ

สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรเพิ่มเติม ดังนี้

1. ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน อกรขาเข้าภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ รวมทั้งส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่จำเป็นในการผลิตและของที่ใช้ในการสร้างประกอบหรือติดตั้งเป็นโรงงานหรืออาคาร (ตามมาตรา 48 แห่ง พรบ. กนอ. พ.ศ. 2522 และมาตรา 3 แห่ง พรบ. กนอ. พ.ศ.2534)
2. ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการลงทุน อกรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้ามาเพื่อใช้ในการผลิตสินค้า (ตามมาตรา 49 พรบ. กนอ. พ.ศ. 2522 และมาตรา 3 แห่ง พรบ. กนอ. พ.ศ. 2534)
3. ได้รับการยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิตสำหรับของซึ่งได้นำเข้ามาตามมาตรา 49 รวมทั้งผลิตภัณฑ์สิ่งพลอยได้และสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิต (ตามมาตรา 50 แห่ง พรบ. กนอ. พ.ศ.2522 และมาตรา 3 แห่ง พรบ. กนอ. พ.ศ.2534)
4. ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีอากร สำหรับของที่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายให้ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีอากรเมื่อได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งถึงแม้จะมีได้มีการส่งออกไปนอกราชอาณาจักร แต่ได้เป็นการนำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อใช้มาตรา 48 หรือมาตรา 49 (ตามมาตรา 52)

นิตมอุตสาหกรรมที่เปิดดำเนินการแล้ว (29 นิตม ฯ 13 จังหวัด)

1. นิตมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน)
2. นิตมอุตสาหกรรมพิจิตร
3. นิตมอุตสาหกรรมสระบุรี (แก่งคอย)
4. นิตมอุตสาหกรรมหนองแค
5. นิตมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)
6. นิตมอุตสาหกรรมบางปะอิน
7. นิตมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
8. นิตมอุตสาหกรรมราชบุรี
9. นิตมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร
10. นิตมอุตสาหกรรมภาคใต้ (ฉลุง)
11. นิตมอุตสาหกรรมขนาดย่อมจังหวัดขอนแก่น
12. นิตมอุตสาหกรรมเวลโกรว์
13. นิตมอุตสาหกรรมแปลงยาว (เกษตรเว็ชชี)
14. นิตมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน)
15. นิตมอุตสาหกรรมอมตะนคร
16. นิตมอุตสาหกรรมปิ่นทอง
17. นิตมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
18. นิตมอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมสหพัฒนาพิบูล
19. นิตมอุตสาหกรรมตะวันออก (มาบตาพุด)
20. นิตมอุตสาหกรรมผาแดง
21. นิตมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ระยอง
22. นิตมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้
23. นิตมอุตสาหกรรมทีเอส 21
24. นิตมอุตสาหกรรมเอเชีย
25. นิตมอุตสาหกรรมบางปู
26. นิตมอุตสาหกรรมบางพลี
27. นิตมอุตสาหกรรมบางชัน
28. นิตมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
29. นิตมอุตสาหกรรมอัญธานี

นิคมอุตสาหกรรมที่เปิดดำเนินการแล้ว 29 นิคม ทั่วประเทศไทยมีสภาพ ดังนี้

นิคมอุตสาหกรรม 29 แห่ง

- โรงงาน ประมาณ 2,500 โรงงาน
- เงินลงทุนประมาณ 1,200,000 ล้านบาท
- คนงานประมาณ 400,000 คน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านผู้ให้สินเชื่อ

สาโรช อังศุมาลิน (2533: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการเงินและสินเชื่อกับการพัฒนาอุตสาหกรรมต่างจังหวัด พบว่าจากการที่สถาบันการเงินไม่สามารถคิดอัตราดอกเบี้ยมากกว่าเพดานที่กำหนดได้ อัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินกำหนดจึงไม่สามารถชดเชยกับความเสี่ยงและต้นทุนในการให้กู้ยืมได้ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงปันส่วนสินเชื่อที่มีให้แก่กิจการที่มีความเสี่ยงต่ำ มีต้นทุนในการให้กู้ยืมต่ำซึ่งมักได้แก่กิจการที่มีขนาดใหญ่มากกว่า และการที่สถาบันการเงินเรียกร้องหลักทรัพย์ค้ำประกันสูงสาเหตุมาจากมีการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุด สถาบันการเงินจึงหาทางชดเชยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยเรียกร้องหลักทรัพย์ค้ำประกันสูงกว่าปกติ นอกจากนั้นการที่ธนาคารพาณิชย์ขาดข้อมูลหรือมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการและความเป็นไปได้ของโครงการ จึงอาจหาทางออกโดยการเรียกร้องหลักทรัพย์ค้ำประกันมากกว่าปกติก็ได้ สาเหตุสำคัญอันดับแรกที่ธนาคารพาณิชย์ปฏิเสธการให้กู้แก่กิจการอุตสาหกรรม เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไม่มีความมั่นใจหรือไม่แน่ใจว่าโครงการจะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มจนผู้ประกอบการสามารถชำระคืนเงินกู้ สาเหตุสำคัญรองลงมา คือทุนของผู้ประกอบการมีสัดส่วนน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับเงินลงทุนทั้งหมดของโครงการและฐานะการเงินของเจ้าของโครงการไม่สู้ดีนัก อันดับที่สามคือ ผู้ประกอบการมีหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอ สาเหตุที่สี่คือ ชื่อเสียงของผู้ขอกู้ไม่ดี

จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2534: 87-88) ศึกษาเรื่องบทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่พบว่าในการที่สถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อต้องพิจารณาขีดความสามารถที่จะชำระหนี้ของผู้กู้โดยใช้หลักเกณฑ์ต่างๆมาพิจารณา ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ หลักทรัพย์ค้ำประกัน วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ขนาดของกิจการ ความมั่นคงของกิจการ ความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อและหลักเกณฑ์อื่นๆ จากการศึกษาเมื่อให้สถาบันการเงินที่เป็นตัวอย่างเรียงลำดับความสำคัญของหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา หลักเกณฑ์สำคัญอันดับ 1 มีสถาบันการเงินจำนวน 13 แห่ง

จาก 30 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพิจารณาในการให้สินเชื่อ ได้แก่ ความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้ขอสินเชื่อ ในขณะที่สถาบันการเงินจำนวน 9 แห่งให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ที่ขอสินเชื่อเป็นอันดับ 1 โดยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีสถาบันการเงินเพียง 2 แห่งเท่านั้นที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์อันดับ 1 ในการพิจารณาให้สินเชื่อ นอกจากนี้ในการพิจารณาให้สินเชื่อที่สถาบันการเงินกลุ่มตัวอย่างซึ่งพิจารณาความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้เป็นอันดับ 1 ส่วนใหญ่จะพิจารณาถึงหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักเกณฑ์อันดับ 2 และพิจารณาถึงวงเงินสินเชื่อและวัตถุประสงค์เป็นหลักเกณฑ์อันดับ 3 สำหรับสถาบันการเงินกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อเป็นอันดับ 1 ส่วนใหญ่จะพิจารณาความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อเป็นอันดับ 2 และพิจารณาคูความมั่นคงของกิจการเป็นอันดับ 3

อัจฉรา ประเสริฐบัญชาชัย (2544: 130) ศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในช่วงปี 2540-2542 พบว่าธนาคารพาณิชย์ไทยมีปัญหาด้านคุณภาพสินเชื่อ โดยธนาคารพาณิชย์ไทยมีอัตราส่วนดอกเบี้ยค้างรับต่อเงินให้สินเชื่อ อัตราส่วนจำนวนที่กั้นไว้เพื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อมีค่าค่อนข้างสูง เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารเงินและพฤติกรรมในการปล่อยสินเชื่อให้กับพรรคพวกโดยไม่คำนึงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยควรมีการควบคุมความเสี่ยงของเงินให้สินเชื่อ เพื่อให้ได้สินเชื่อที่มีคุณภาพและลดภาระการตั้งสำรองค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญของธนาคาร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายอย่างหนึ่งของธนาคาร และอัตราส่วนของจำนวนที่กั้นไว้เพื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อค่อนข้างสูงแสดงถึงการด้อยคุณภาพของสินเชื่อที่ปล่อยไป

วิศยา ลิมธรรมมหาริสร (2545: 171-172) ศึกษาผลกระทบจากการเข้ามาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศต่อธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นของไทยในช่วงหลังวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่าก่อนวิกฤตการณ์ ปี 2540 ประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารไม่ค่อยได้รับความสนใจเนื่องจากอุตสาหกรรมธนาคารมีส่วนต่างอัตราราคาดอกเบี้ยสูงไม่จำเป็นต้องบริหารต้นทุนการผลิตมากนัก ธนาคารต่างๆสนใจแต่ต้นทุนทางการเงิน แต่หลังวิกฤตการณ์อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยเปลี่ยนจากการผูกขาดโดยธุรกิจครอบครัวไปสู่การเปิดเสรี โดยนักลงทุนต่างชาติเข้ามาถือหุ้นในธนาคารพาณิชย์ไทยได้เกินร้อยละ 49 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เข้มแข็งและมีคุณภาพมากขึ้น จากเดิมการปล่อยสินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่จะเน้นที่หลักทรัพย์ค้ำประกันและความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นการพิจารณา หลังวิกฤตธนาคารต่างๆจึงหันมาให้ความสำคัญกับแผนธุรกิจของลูกค้า ความสามารถในการหารายได้ และโครงสร้างการเงินของธุรกิจแทนการให้น้ำหนักกับหลักทรัพย์ค้ำประกัน

อรทัย แสงเทียนชัย (2545: 149) ศึกษาการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านการเพิ่มทุน การปล่อยสินเชื่อ การระดมเงินฝาก การกู้ยืมและประสิทธิภาพการดำเนินงาน หลังวิกฤตการณ์การเงินปี 2540 ผลการศึกษาพบว่าหลังเกิดวิกฤตการณ์ ธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงในส่วนของการปล่อยสินเชื่อจากเดิมที่มีการขยายตัวสินเชื่อสูงขณะที่คุณภาพสินเชื่อต่ำลงเนื่องจากขาดการพิจารณาอย่างรอบคอบในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทั้งเรื่องของหลักประกันและความสามารถในการชำระหนี้ ก่อให้เกิดปัญหาหนี้เสียในเวลาต่อมา ธนาคารพาณิชย์จึงต้องชะลอการให้สินเชื่อและเพิ่มความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อรายใหม่ โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพสินเชื่อมากขึ้น การอนุมัติสินเชื่อใหม่จะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้และวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมมากขึ้น การวิเคราะห์สินเชื่อได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์กระแสเงินสด (Cash Flow Based) และต้องมีหลักประกันค้ำประกันแทนการอนุมัติสินเชื่อโดยการยึดถือหลักประกันเพียงอย่างเดียว

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านผู้ใช้บริการสินเชื่อ

สาโรช อังศุมาลิน (2533: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการเงินและสินเชื่อกับการพัฒนาอุตสาหกรรมต่างจังหวัด พบว่าสาเหตุที่กิจการอุตสาหกรรมอาศัยแหล่งเงินทุนนอกกิจการ แทนที่จะอาศัยการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน เนื่องจากประสบปัญหาทางการเงินที่ได้อำนาจไม่เพียงพอเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง และสาเหตุรองลงมาเนื่องจากสถาบันการเงินเรียกร้องหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงินสูงเกินไป

พริ้มเพรา สววยวงศ์ปัญญา (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการประเมินพฤติกรรมและมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่าสาเหตุจูงใจที่ถูกนำมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากการที่มีความสัมพันธ์รู้จักเป็นส่วนตัวกับพนักงานธนาคารทำให้การขอสินเชื่อง่ายและสะดวกมากขึ้น การพิจารณาขอสินเชื่อสะดวกรวดเร็ว การพิจารณาหลักประกันของธนาคารเป็นไปอย่างยุติธรรม ไม่นึกถึงแต่ผลประโยชน์ของธนาคารมากเกินไปและธนาคารมีหน่วยงานที่มีความชำนาญเป็นพิเศษเกี่ยวกับการกู้ยืม

โชติช่วง ภิรมย์ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอยู่ในระดับปานกลางและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเรียงลำดับจากพอใจมากที่สุดไปหาพอใจน้อยที่สุด ดังนี้ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ

สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์และบรรยากาศในการบริการสินเชื่อ ขั้นตอนในการบริการสินเชื่อ ความรวดเร็วลับไวในการบริการสินเชื่อความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

สุธน วรวิฑูร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่มีขนาดธุรกิจต่างกัน แสดงผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด แตกต่างกันโดยปัจจัยดังกล่าว คือ ชื่อเสียง ฐานะ และความมั่นคง ขนาดของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ประเภทบริการสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ทำเลที่ตั้งและสถานประกอบการ และกลุ่มอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

นิตยสาร Brand Age ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม 2546 ได้ทำการวิจัยเพื่อจัดลำดับความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคในประเทศไทยต่อธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะประเมินระดับความชื่นชม เชื่อถือและยกย่องในตัวสินค้าในความรู้สึกรู้สึกของผู้บริโภคและเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค และแต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารของผู้บริโภคเรียงตามปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงของธนาคาร พนักงานบริการสุภาพ ความสะดวกในการเดินทาง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง จำนวนสาขามากครอบคลุม สถานที่สะอาด สว่าง มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ที่จอดรถสะดวก กว้างขวางและความคุ้นเคยกับธนาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เป็นการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อในส่วนที่มีผลต่อการเป็นผู้ใช้หรือไม่เป็นผู้ใช้สินเชื่อ ซึ่งในการวิจัยจึงเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ด้าน คือผู้ให้สินเชื่อด้านหนึ่งและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อด้านหนึ่ง โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจของผู้ให้สินเชื่อที่จะอนุมัติสินเชื่อ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่จะเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์นั้นๆ โดยมีหัวข้อวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.1 การสร้างเครื่องมือ
 - 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. วิธีรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัยประกอบด้วย 2 กลุ่ม

1.1.1 ผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารแก่ธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ.สาขา สำนักงานเขตและสำนักงานใหญ่

1.1.2 ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกที่ทำการศึกษา จำนวน 7 แห่ง ทั้งที่ เป็นผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจอุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์อื่น

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการศึกษาจะให้ขนาดตัวอย่างมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 โดยการใช้ตารางการสุ่มของเคร์จซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ

1.2.1 ผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารแก่ธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ สาขา สำนักงานเขต กลุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด 21 คน และปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ จำนวนประชากรจริง 64 คน กลุ่มตัวอย่าง 56 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 77 คน

1.2.2 ผู้ขอใช้สินเชื่อ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ทำการศึกษ จำนวน 7 แห่งประกอบด้วย

- 1) นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน) มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 22 บริษัท
- 2) นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 102 บริษัท
- 3) นิคมอุตสาหกรรมส่วนอุตสาหกรรมสหพัฒนพิบูลย์ (ชลบุรี) มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 79 บริษัท
- 4) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 12 บริษัท
- 5) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง) 43 บริษัท
- 6) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 96 บริษัท
- 7) นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก (มาบตาพุด) มีบริษัทที่ดำเนินการ จำนวน 25 บริษัท

จำนวนประชากรจริงรวม 379 บริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 188 บริษัท โดยวิธีการเลือกตัวอย่างใช้การเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

2.1.1 รวบรวมข้อมูลจากรายงานการศึกษาค้นคว้าทางด้านวิชาการ หนังสือ เอกสารบทความทางวิชาการตลอดจนงานวิจัยที่เคยมีการศึกษา โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2.1.2 ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.3 สอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.4 สร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด ซึ่งใช้ในการสอบถามจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อ และผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของบริษัทต่างๆ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ประเภทเช่นเดียวกัน คือ

1) แบบคำถามหลายตัวเลือก (Multiple Choice Questions) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) มาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องของหัวข้อปัจจัยต่างๆ ว่าเกี่ยวข้องมากน้อยเพียงไร

3) คำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบชุดที่ 1 สำหรับผู้ให้สินเชื่อ (ภาคผนวก) แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สินเชื่อ ตั้งแต่ข้อ 1-3

แบบสอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของธนาคาร ตั้งแต่ข้อ 4-13

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเกี่ยวข้องของปัจจัยต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติวงเงินสินเชื่อ ปัจจัยได้แก่

- ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ประกอบด้วย
 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ตั้งแต่ข้อ 1-2
 2. ศักยภาพผู้บริหารธุรกิจ ตั้งแต่ข้อ 3-5
 3. บุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ ตั้งแต่ข้อ 6-8
- การดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อ
 1. ด้านการผลิต ตั้งแต่ข้อ 1-4
 2. ด้านการบริหาร ตั้งแต่ข้อ 5-10
 3. ด้านการเงิน ตั้งแต่ข้อ 11-12 และตั้งแต่ข้อ 15-17
 4. ด้านบุคลากร ตั้งแต่ข้อ 13-14
- หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ ตั้งแต่ข้อ 1-7

- ภาวะแวดล้อม ตั้งแต่ข้อ 1-6
- ปัญหาและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (ภาคผนวก) แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัท ตั้งแต่ข้อ 1-4

แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อ ตั้งแต่ข้อ 5-8

ข้อควรปรับปรุงของธนาคารไทยพาณิชย์ ในด้านต่างๆ ข้อ 9

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร

1. ภาพพจน์ของธนาคาร ตั้งแต่ข้อ 1-5
2. การติดต่อกับธนาคาร ตั้งแต่ข้อ 6-11
3. หลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อ ตั้งแต่ข้อ 12-18

ส่วนที่ 3 ประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการ

- ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2.1.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แนะนำแก้ไข

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อได้รับคำแนะนำแก้ไขจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวประกอบด้วย

- 1) นายวินัย ตรีสุวรรณ ผู้จัดการสำนักงานจัดการทรัพย์สิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฉะเชิงเทรา
- 2) นายวิษณุ นาคะชัย ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ระยอง

2.2.2 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในเขตพื้นที่ฉะเชิงเทรา จำนวน 20 คน และผู้ขอใช้บริการสินเชื่อซึ่งประกอบธุรกิจในจังหวัดชลบุรีและจังหวัดระยอง โดยสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สำหรับแบบสอบถามของผู้ให้สินเชื่อ และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 สำหรับแบบสอบถามของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

วิธีรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บจากกลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนของผู้ให้สินเชื่อ คือผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารเกษตรกิจซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ สาขา สำนักงานเขตและสำนักงานใหญ่ จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 77 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 76 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.70 และผู้ขอใช้สินเชื่อ คือผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ทำการศึกษา จำนวน 7 แห่ง จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 191 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 188 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.43 โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับผู้ให้สินเชื่อ ผู้วิจัยใช้วิธีแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ส่วนแบบสอบถามของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ผู้วิจัยใช้วิธีโดยครั้งแรกส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ครั้งที่สองใช้วิธีการติดตามสอบถามทางโทรศัพท์ ครั้งที่สามใช้วิธีการติดต่อขอเข้าพบด้วยตนเอง จน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาตามจำนวนดังกล่าวข้างต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ ตรวจสอบจำนวน และการกรอกแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ

หลังจากการตรวจสอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยเสนอเป็นตารางหาค่าร้อยละ (Percintar) ความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับความคิดเห็น และนำระดับความคิดเห็นที่ได้มาจัดอันดับเป็นรายชื่อ โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Computer Program) โดยกำหนดค่าดังนี้

ในส่วนแบบสอบถามของผู้ให้สินเชื่อ

- 5 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สินเชื่อมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สินเชื่อมาก
- 3 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สินเชื่อปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สินเชื่อน้อย
- 1 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สินเชื่อน้อยที่สุด

ในส่วนแบบสอบถามของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

- 5 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อมาก
- 3 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการสินค้าน้อย
- 1 หมายถึง ปัจจัยข้อนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการสินค้าน้อยที่สุด

จากนั้นเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Computer Program) และเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 อันดับ โดยหาอัตราภาคชั้น (Class Interval) หรือความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น จากสูตร

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับความเกี่ยวข้องมากที่สุด} - \text{ระดับความเกี่ยวข้องน้อยที่สุด(พิสัย)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \text{ จึงมีระดับคะแนนดังต่อไปนี้} \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนคติความคิดเห็นเพิ่มเติมและความคิดเห็นอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีสรุปเนื้อหารวบรวมเป็นข้อๆ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ และข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร (ผู้ให้บริการสินเชื่อ)
- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ให้บริการสินเชื่อ)
- ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
- ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ)
- ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อและผู้ให้บริการสินเชื่อ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ และข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้
สินเชื่อ ด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร (ผู้ให้บริการสินเชื่อ)**

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ปฏิบัติงาน		
- สาขา	7	9.20
- สำนักงานเขต	47	61.80
- สำนักงานใหญ่	22	28.90
รวม	76	100.00
ตำแหน่ง		
- พนักงานสินเชื่อ	20	26.30
- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ	29	38.20
- ผู้จัดการสาขา	2	2.60
- ผู้จัดการวิเคราะห์ธุรกิจ	4	5.30
- ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์	20	26.30
- ผู้จัดการเขตธุรกิจ	1	1.30
- ผู้จัดการเขตธุรกิจสาขา	-	-
- ผู้จัดการภาค หรือผู้จัดการธุรกิจ	-	-
รวม	76	100.00
ระยะเวลาการปฏิบัติงานตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ		
- น้อยกว่า 3 ปี	17	22.40
- ระยะเวลา 3 – 5 ปี	3	3.90
- ระยะเวลา 6 – 10 ปี	29	38.20
- ระยะเวลามากกว่า 10 ปี	27	35.50
รวม	76	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น พนักงานธนาคารไทย พาณิชย์ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขต เป็นลำดับแรก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 ลำดับที่สอง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และ ลำดับที่สาม ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สาขา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับที่หนึ่ง เป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ลำดับที่สอง มีตำแหน่งเป็น พนักงานสินเชื่อ และผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ลำดับสาม มีตำแหน่งเป็น ผู้จัดการวิเคราะห์ธุรกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

สำหรับระยะเวลาของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลำดับแรก ปฏิบัติงานระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ลำดับสอง ปฏิบัติงานระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ลำดับสาม ปฏิบัติงานระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40

ตารางที่ 4.2 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับวิธีการได้ข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อนำมาวิเคราะห์สินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการได้ข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อเพื่อวิเคราะห์	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับวิธีการ
- รวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้ขอใช้สินเชื่อด้วยตนเอง	74	51.04	1
- ได้ข้อมูลจากแฟ้มสินเชื่อที่พนักงานธนาคารคนอื่นนำเสนอ	50	34.48	2
- วิธีอื่น ๆ (ไปรษณียบ)	21	14.48	3
เปรียบเทียบข้อมูลกับลูกค้ารายอื่น, วารสารต่างๆที่มีข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ, ข้อมูลวิเคราะห์ของสถาบันวิจัยต่างๆ, เชื่อมชมกิจการ			
รวม	145	100.00	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัย พบว่า วิธีการได้ข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อนำมาวิเคราะห์สินเชื่อเป็นลำดับแรก ได้แก่ การสอบถามข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อ มีพนักงานตอบจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 51.04 ลำดับที่สองได้แก่ จากแฟ้มสินเชื่อที่พนักงานธนาคารคนอื่นนำเสนอ มีพนักงานตอบจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 ลำดับที่สาม ได้แก่ จากวิธีอื่นๆ เช่น จากสื่อต่างๆ การเยี่ยมชมกิจการ มีพนักงานตอบจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.48

ตารางที่ 4.3 จำนวน และค่าร้อยละ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่เคยเข้ารับการอบรม
เกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่เคยอบรมเกี่ยวกับ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
- เคยได้รับการอบรม	71	93.40
- ไม่เคยได้รับการอบรม	5	6.60
รวม	76	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการเคยได้
รับการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เป็นจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และ
พนักงานที่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เป็นจำนวน 5 คน คิดเป็น
ร้อยละ 6.60

ตารางที่ 4.4 จำนวน คำร้อยละ และลำดับความจำเป็นในการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความจำเป็นในการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับความจำเป็น
- การวิเคราะห์สินเชื่อ	57	39.86	1
- นโยบายธนาคารด้านสินเชื่อ	51	35.66	2
- การประเมินราคาหลักประกัน	22	15.39	3
- การจัดทำเพิ่มสินเชื่อ	9	6.29	4
- อื่น ๆ	4	2.80	5
ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรม ทักษะการเจรจาต่อรอง			
รวม	143	100	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิจัยพบว่า หัวข้อความจำเป็นในการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เป็นลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการวิเคราะห์สินเชื่อ มีพนักงานตอบจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.86 ลำดับที่สองได้แก่ หัวข้อนโยบายธนาคารด้านสินเชื่อ มีพนักงานตอบจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 ลำดับที่สามได้แก่ หัวข้อการประเมินราคาหลักประกัน มีพนักงานตอบจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.39

ตารางที่ 4.5 จำนวน และค่าร้อยละ ของปริมาณความเหมาะสมของเอกสารที่ขอจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (เช่น งบกำไรขาดทุน บัญชีรับจ่าย) เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์

ปริมาณความเหมาะสมของเอกสารที่ขอจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
- เหมาะสม	69	90.80
- มากเกินความจำเป็น	4	5.30
- อื่น ๆ	3	3.90
เอกสารไม่มากแต่ไม่น่าเชื่อถือ งบการเงินต่างจากความจริง		
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิจัยพบว่า ปริมาณความเหมาะสมของเอกสารที่ขอจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (เช่น งบกำไรขาดทุน บัญชีรับจ่าย) เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรก ได้แก่ เหมาะสม มีพนักงานตอบ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 90.80 ลำดับที่สองได้แก่ มากเกินความจำเป็น มีพนักงานตอบ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และลำดับที่สามได้แก่ อื่นๆ เช่น เอกสารไม่น่าเชื่อถือ งบการเงินต่างจากความจริง มีพนักงานตอบ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.6 จำนวน และค่าร้อยละ ของรูปแบบการบริหารสินเชื่อในส่วนของอำนาจอนุมัติสินเชื่อ
อุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ควรจะเป็น

รูปแบบการบริหารสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
- แบบกระจายอำนาจ	60	78.90
- แบบรวมอำนาจ	16	21.10
รวม	76	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารสินเชื่อในส่วนของอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรก ได้แก่ รูปแบบกระจายอำนาจ มีพนักงานตอบจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 ลำดับรองลงมา ได้แก่ รูปแบบรวมอำนาจ มีพนักงานตอบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10

ตารางที่ 4.7 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับสาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับสาเหตุ
- ผู้ขอใช้สินเชื่อได้รับเงินเร็วกว่า	40	22.22	1
- การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า	36	20.00	2
- สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า	40	22.22	1
- ได้รับข้อมูลด้านสินเชื่อดีกว่า	22	12.22	3
- มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อดีกว่า	17	9.44	4
- ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า	14	7.78	5
- ลดความเสี่ยงของสินเชื่อ	8	4.45	6
- อื่น ๆ	3	1.67	7
แข่งขันกับธนาคารอื่นได้			
รวม	180	100.00	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ขอสินเชื่อได้รับเงินเร็วกว่า และ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า มีพนักงานตอบทั้ง 2 สาเหตุจำนวนเท่ากัน คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ลำดับที่สองได้แก่ การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า มีพนักงานตอบจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลำดับที่สามได้แก่ ได้รับข้อมูลด้านสินเชื่อดีกว่า มีพนักงานตอบจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12. ลำดับสุดท้าย ได้แก่ อื่นๆ เช่น แข่งขันกับธนาคารอื่นได้ มีพนักงานตอบจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

ตารางที่ 4.8 จำนวน คำร้อยละ และลำดับเกณฑ์ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ควรใช้แบ่งการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม ตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เกณฑ์ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรใช้แบ่งการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับเกณฑ์
- จำนวนวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ	52	45.61	1
- วงเงินสินเชื่อต่อราคาประเมินหลักประกัน	29	25.44	3
- ลำดับความเสี่ยงของสินเชื่อ	33	28.95	2
- อื่น ๆ	-		
รวม	114	100.00	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรใช้แบ่งการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรกได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ มีพนักงานตอบจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.61 ลำดับที่สองได้แก่ ลำดับความเสี่ยงของสินเชื่อ มีพนักงานตอบจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ลำดับที่สามได้แก่ วงเงินสินเชื่อต่อราคาประเมินหลักประกัน มีพนักงานตอบจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.44

ตารางที่ 4.9 จำนวน คำร้อยละ และลำดับสาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจตามความเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับสาเหตุ
- ผู้ขอใช้สินเชื่อได้รับเงินเร็วกว่า	5	10.64	4
- การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า	11	23.40	1
- สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า	7	14.89	3
- การปฏิบัติการเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นไปในทำนองเดียวกัน	11	23.40	1
- มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อดีกว่า	1	2.13	5
- ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า	1	2.13	5
- ลดความเสี่ยงของสินเชื่อ	10	21.28	2
- อื่น ๆ	1	2.13	5
รวม	47	100.00	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรกได้แก่ การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า และ การปฏิบัติเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นไปในทำนองเดียวกัน มีพนักงานตอบคำตอบละ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 ลำดับที่สองได้แก่ ลดความเสี่ยงของสินเชื่อ มีพนักงานตอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 ลำดับที่สาม ได้แก่ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า มีพนักงานตอบจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อดีกว่า, ค่าใช้จ่ายต่ำกว่าและอื่นๆ มีพนักงานตอบ คำตอบละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

ตารางที่ 4.10 จำนวน และค่าร้อยละ ความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบการ
พิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
- เพียงพอ	23	30.30
- ไม่เพียงพอ	53	69.70
รวม	76	100

ตารางที่ 4.11 จำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ต้องการเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
อุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
กรณีข้อมูลสนับสนุนไม่เพียงพอ		
- ข้อมูลที่ต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจโดยรวม	42	30.66
- แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม	48	35.04
- เทรนด์เฉลี่ยต่าง ๆ ของอุตสาหกรรม	43	31.39
- อื่น ๆ	4	2.91
ความเสี่ยงของอุตสาหกรรมนั้นๆ, ลักษณะ เฉพาะของอุตสาหกรรม , ข้อมูลจากนิคมอุตสาหกรรม		
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.10 และ 4.11 ผลการวิจัยพบว่า ความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ ลำดับแรกได้แก่ ความพอเพียง มีพนักงานตอบจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ความไม่พอเพียง มีพนักงานตอบจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70

สำหรับกรณีข้อมูลไม่เพียงพอ พนักงานมีความต้องการข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมใน ลำดับแรกคือ แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม มีพนักงานตอบจำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.04 ลำดับสองคือ เกณฑ์เฉลี่ยต่าง ๆ ของอุตสาหกรรม มีพนักงานตอบจำนวน 43 คน คิด เป็นร้อยละ 31.39 ลำดับที่ สาม คือ แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจโดยรวม มีพนักงานตอบ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 และอื่นๆ มีพนักงานตอบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

ตารางที่ 4.12 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับหัวข้อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุงตามความเห็น
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ หัวข้อ
- ภาพพจน์ของธนาคาร ข้อเสนอแนะ	21	25.93	3
- ถูกมองเป็นธนาคารโบราณ ควรให้ปรับให้ทันสมัย			
- ขาดการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ			
- ควรสร้างภาพความเป็นมิตรกับลูกค้า			
- ใช้เวลาดำเนินงานนานล่าช้า ควรปรับปรุงให้เร็วขึ้น			
- ประเภทของบริการของธนาคาร ข้อเสนอแนะ	24	29.63	2
- ไม่ควรมีมากประเภทเกินไป			
- บริการหลังการขายยังไม่ดี			
- ประเภทของบริการควรแบ่งให้ชัดเจน			
- ควรให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการเอง			
- พนักงานที่ให้บริการ ข้อเสนอแนะ	25	30.86	1
- ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหา			
- พนักงานสินเชื่อตามสาขามีน้อย			
- ควรมีการกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน			
- ควรอดทนต่อการซักถามของลูกค้าและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ต้องแม่นยำ			
- ควรมีการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์สินเชื่อ			
- ควรมีมาตรฐานปฏิบัติเดียวกัน			
- ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

หัวข้อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ หัวข้อ
- อื่น ๆ	11	13.58	4
ข้อเสนอแนะ			
- ผู้อนุมัติสินเชื่อควรมีการผ่อนปรนเงื่อนไขบางอย่าง และขอข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น			
- ควรสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร			
- ควรปรับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น			
- ควรสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานให้ทันสมัย			
- ผู้บริหารควรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถโดยตรง			
- ควรโฆษณาตามสื่อต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จัก			
- ควรจัดฐานข้อมูลกลางที่สำคัญเพื่อประกอบการพิจารณา			
รวม	81	100.00	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิจัยพบว่า หัวข้อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุงตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เป็นลำดับแรกได้แก่ พนักงานที่ให้บริการ มีพนักงานตอบจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 ลำดับที่สองได้แก่ ประเภทของบริการของธนาคาร มีพนักงานตอบจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 ลำดับที่สาม ได้แก่ ภาพพจน์ของธนาคาร มีพนักงานตอบ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และลำดับสุดท้าย ได้ แก่ อื่นๆ มีพนักงานตอบ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ
 สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจ
 ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ให้สินเชื่อ)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อจำแนกเป็นด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้และด้านภาวะแวดล้อมในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ			ลำดับปัจจัย
	(n = 76 คน)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1. ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	4.19	.41	มาก	1
2. ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	3.85	.36	มาก	3
3. ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้	4.17	.42	มาก	2
4. ด้านภาวะแวดล้อม	3.79	.42	มาก	4
รวม	4.00	.31	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่ออยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.19$) ลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ ($\bar{X} = 4.17$) ลำดับที่สาม ได้แก่ ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.85$) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านภาวะแวดล้อม ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อจำแนกเป็นด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ศักยภาพผู้บริหารธุรกิจ และบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ

ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ			ลำดับปัจจัย
	(n = 76 คน)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ				
1. ผู้บริหารไม่เคยมีประวัติล้มละลาย	4.25	.66	มากที่สุด	1
2. ผู้บริหารเป็นผู้มีฐานะการเงินมั่นคง	4.04	.64	มาก	2
รวม	4.14	.50	มาก	3
ศักยภาพของผู้บริหารธุรกิจ				
1. ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถในการประกอบธุรกิจ	4.37	.61	มากที่สุด	1
2. ผู้บริหารมีประสบการณ์ในธุรกิจ	4.29	.65	มากที่สุด	2
3. ผู้บริหารมีนโยบายการบริหารงานที่ดี	4.08	.74	มาก	3
รวม	4.25	.57	มากที่สุด	1
บุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ				
1. ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.34	.70	มากที่สุด	2
2. ผู้บริหารเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากสังคม	3.74	.77	มาก	3
3. การชำระหนี้ในอดีตมีความสม่ำเสมอ	4.39	.54	มากที่สุด	1
รวม	4.16	.48	มาก	2
รวมทั้งสิ้น	4.19	.41	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ศักยภาพผู้บริหารธุรกิจ และบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ความเกี่ยวข้องของปัจจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนของการวัดการล้มละลาย มีค่าอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ฐานะการเงินที่มีความมั่นคง มีค่าอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เช่นเดียวกัน

รายละเอียดส่วนย่อย ความเกี่ยวข้องของศักยภาพของผู้บริหารธุรกิจ ในส่วนของความรู้ ความสามารถในการประกอบธุรกิจ พบว่ามีค่าอยู่ระดับ ($\bar{X} = 4.37$) ประสบการณ์ในธุรกิจ มีค่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$) นโยบายในการบริหารงานของผู้บริหาร อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.08$)

รายละเอียดส่วนย่อยความเกี่ยวข้องของปัจจัยบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ ในส่วนของความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าอยู่ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.34$) ความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.74$) ความสม่ำเสมอของการชำระหนี้ในอดีต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อจำแนกเป็นด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านการผลิต ด้านการบริหาร ด้านการเงิน และด้านบุคลากร

ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ (n = 76 คน)			ลำดับปัจจัย
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	ด้านการผลิต			
1. สถานที่ตั้งของโรงงานทำให้เกิดการประหยัดในการขนส่งวัตถุดิบและผลผลิต	3.61	.68	มาก	4
2. ต้นทุนของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตค่อนข้างคงที่	3.62	.67	มาก	2
3. กำลังการผลิตมีการใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3.75	.66	มาก	1
4. ปัจจัยการผลิตใช้แรงงานน้อย	3.24	.54	ปานกลาง	3
รวม	3.55	.49	มาก	4
ด้านการบริหาร				
1. การหาพนักงานทดแทนพนักงานที่ลาออกสามารถทำได้ง่าย	3.37	.69	ปานกลาง	5
2. อัตราเข้า ออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ	3.21	.72	ปานกลาง	6
3. สินค้าที่ธุรกิจผลิตเป็นที่ต้องการของตลาด	4.22	.69	มากที่สุด	2
4. ราคาจำหน่ายของสินค้าที่ธุรกิจผลิตมีความเหมาะสม	3.95	.71	มาก	4
5. ธุรกิจมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี	4.28	.65	มากที่สุด	1
6. การส่งเสริมการขายสินค้าของธุรกิจมีประสิทธิภาพ	4.00	.69	มาก	3
รวม	3.84	.50	มาก	2

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์			ลำดับ ปัจจัย
	ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ (n = 76 คน)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ด้านการเงิน				
1.. ธุรกิจมีปริมาณเงินทุนหมุนเวียนมาก	3.96	.53	มาก	5
2. อัตราผลกำไรของธุรกิจสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยธุรกิจ	4.04	.62	มาก	4
3. ธุรกิจมีสภาพคล่องสูง	4.14	.56	มาก	2
4. ธุรกิจมีความสามารถในการชำระหนี้	4.51	.58	มากที่สุด	1
5. สัดส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ระดับต่ำ	4.00	.63	มาก	3
รวม	4.13	.42	มาก	1
ด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีประสบการณ์การทำงานสูง	3.70	.61	มาก	2
2. มีการพัฒนาศักยภาพพนักงานในการผลิต	3.80	.61	มาก	1
รวม	3.75	.54	มาก	3
รวม	3.85	.36	มาก	

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิจัยพบ ปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านการเงิน มีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับหนึ่ง มีเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาลำดับที่สอง ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหาร มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ลำดับที่สามได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย จำแนกตามด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ส่วนของการผลิตเรียงลำดับความเกี่ยวข้องได้ดังนี้ ลำดับแรก มีการใช้กำลังการผลิตอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ลำดับที่สอง

ได้แก่ ต้นทุนของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตค่อนข้างคงที่ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) และ ลำดับที่สาม มีการประหยัดจากสถานที่ตั้งของโรงงาน มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=3.61$)

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย จำแนกตามด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ส่วนของการบริหารเรียงลำดับความเกี่ยวข้องได้ดังนี้ ลำดับแรก ธุรกิจมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ลำดับที่สอง ได้แก่ สินค้าที่ธุรกิจผลิตเป็นที่ต้องการของตลาด มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) และลำดับที่สาม การส่งเสริมการขายสินค้าของธุรกิจมีประสิทธิภาพ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย จำแนกตามด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ส่วนของการเงินเรียงลำดับความเกี่ยวข้องได้ดังนี้ ลำดับแรก ธุรกิจมีความสามารถในการชำระหนี้ มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ลำดับที่สอง ได้แก่ ธุรกิจมีสภาพคล่องสูง มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) และลำดับที่สาม สัดส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับต่ำ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย จำแนกตามด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ส่วนของบุคลากรเรียงลำดับความเกี่ยวข้องได้ดังนี้ ลำดับแรก มีการพัฒนาศักยภาพพนักงานในการผลิต มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) ลำดับที่สอง ได้แก่ พนักงานมีประสบการณ์การทำงานสูง มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X}=3.70$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ที่มีต่อความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อจำแนกเป็นด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้

ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ (n = 76 คน)			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1. วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อสามารถบรรลุผลสำเร็จ	4.22	.58	มากที่สุด	4
2. วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อของธุรกิจสามารถสร้างรายได้แก่ธุรกิจที่ขอสินเชื่อทำให้มีความสามารถชำระหนี้ได้	4.38	.61	มากที่สุด	2
3. วงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขการชำระอยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารพิจารณาว่าเหมาะสม	4.16	.59	มาก	5
4. มูลค่าของหลักประกันในการอนุมัติสินเชื่อคุ้มกับภาระหนี้	3.87	.62	มาก	7
5. หลักประกันมีสภาพคล่องสูง	3.89	.65	มาก	6
6. การให้สินเชื่อไม่ขัดกับนโยบายของธนาคาร	4.43	.64	มากที่สุด	1
7. การให้สินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย	4.25	.68	มากที่สุด	3
รวม	4.17	.42	มาก	

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ กับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้สินเชื่อไม่ขัดกับนโยบายธนาคาร มีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ลำดับที่สอง ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อของธุรกิจสามารถสร้างรายได้แก่ธุรกิจที่ขอสินเชื่อทำให้มีความสามารถชำระหนี้ได้ มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) ลำดับที่สาม ได้แก่ การให้สินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมที่มีต่อ
ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ ด้านผู้ให้สินเชื่อ

ด้านสภาวะแวดล้อม	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ (n = 76 คน)			ลำดับ ปัจจัย
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1. ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี	3.91	.50	มาก	3
2. แนวโน้มอุตสาหกรรมของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ มีการเจริญเติบโตสูง	4.05	.51	มาก	1
3. นโยบายรัฐบาลเอื้อประโยชน์แก่ธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	3.62	.65	มาก	5
4. ภาวะการแข่งขันของธุรกิจที่ขอสินเชื่ออยู่ในระดับต่ำ	3.54	.64	มาก	6
5. ธุรกิจที่ขอสินเชื่อไม่ถูกกีดกันทางการค้า	3.93	.60	มาก	2
6. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจที่ขอสินเชื่อ	3.71	.65	มาก	4
รวม	3.79	.42	มาก	

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ พบว่า แนวโน้มอุตสาหกรรมของธุรกิจที่ขอสินเชื่อมีการเจริญเติบโตสูง มีความเกี่ยวข้องมากเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ลำดับที่สอง ได้แก่ ธุรกิจที่ขอสินเชื่อไม่ถูกกีดกันทางการค้า มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ลำดับที่สาม ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อในเขตนิคมอุตสาหกรรม
ภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. บริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก		
- นิคมฯ ชลบุรี (บ่อวิน)	30	16.0
- นิคมฯ แหลมฉบัง	49	26.1
- นิคมฯ สวนอุตสาหกรรมพัฒนา	37	19.7
- นิคมฯ ปิ่นทอง	6	3.2
- นิคมฯ อมตะซิตี้ (ระยอง)	9	4.8
- นิคมฯ อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)	33	17.6
- นิคมฯ ตะวันออก (มาบตาพุด)	24	12.8
รวม	188	100
2. จำนวนบริษัทที่มีสินทรัพย์		
- น้อยกว่า 50 ล้านบาท	18	9.6
- ตั้งแต่ 50 ล้านบาทถึง 100 ล้านบาท	43	22.9
- มากกว่า 100 ล้านบาทถึง 500 ล้านบาท	83	44.1
- มากกว่า 500 ล้านบาทถึง 1,000 ล้านบาท	30	16.0
- มากกว่า 1,000 ล้านบาท	14	7.4
รวม	188	100
3. จำนวนบริษัทที่มีระยะเวลาในการดำเนินการ		
- น้อยกว่า 2 ปี	4	2.1
- ตั้งแต่ 2 – 5 ปี	42	22.3
- มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	83	44.1
- มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	59	31.4
รวม	188	100

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเทคนิคอุตสาหกรรมที่ตั้ง มีจำนวนดังนี้ บริษัทใน เทคนิคอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 49 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.1 ซึ่งเป็นลำดับแรก ลำดับที่สอง ได้แก่ บริษัทในเทคนิคอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จำนวน 37 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.7 ลำดับที่สาม ได้แก่ บริษัทในเทคนิคอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำนวน 33 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.6 น้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทในเทคนิคอุตสาหกรรม ปันทอง จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.2

จำนวนบริษัท ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนตามจำนวนสินทรัพย์ ลำดับแรก ได้แก่ บริษัท ที่มีสินทรัพย์ มากกว่า 100 ล้านบาท ถึง 500 ล้านบาท มีจำนวน 83 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 44.1 ลำดับที่สอง ได้แก่ บริษัทที่มีสินทรัพย์ ตั้งแต่ 50 ล้านบาทถึง 100 ล้านบาท มีจำนวน 43 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.9 ลำดับที่สาม ได้แก่ บริษัท ที่มีสินทรัพย์ มากกว่า 500 ล้านบาทถึง 1,000 ล้านบาท มีจำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.0 น้อยที่สุด คือ บริษัทที่มีสินทรัพย์ มากกว่า 1,000 ล้านบาท จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.4

จำนวนบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการ ลำดับแรก ได้แก่ บริษัทที่ดำเนินการมา มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.1 ลำดับที่สอง ได้แก่ บริษัทที่ดำเนินการมามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 59 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.4 ลำดับที่สาม ได้แก่บริษัทที่มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มี 42 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.3 และน้อยที่สุด มี 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.1 จัดอยู่ในลำดับที่สี่คือ บริษัทที่มีระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 2

ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของบริษัทที่ใช้และไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์

บริษัท	จำนวน	ร้อยละ
- บริษัทที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์	65	34.6
- บริษัทที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์	123	65.4
รวม	188	100

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิจัยพบว่า บริษัทที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 65 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 123 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 65.4

ตารางที่ 4.20 จำนวน ค่าร้อยละ และลำดับสาเหตุที่บริษัทไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุที่บริษัทไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ สาเหตุ
- วงเงินสินเชื่อที่ให้ไม่เพียงพอ	23	14.02	4
- ใช้เวลานานกว่าจะได้รับการอนุมัติ	35	21.34	2
- อัตราดอกเบี้ยสูง	31	18.90	3
- การขอสินเชื่อยุ่งยาก	47	28.66	1
- เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เป็นที่พอใจ	10	6.10	6
- การบริการที่ไม่ดี	13	7.93	5
- อื่น ๆ ได้แก่	5	3.05	7
บริษัทแม่ใช้สินเชื่อธนาคารอื่น ไม่ได้ใช้สินเชื่อ			
รวม	164	100	

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่บริษัทไม่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ลำดับแรก ได้แก่ สาเหตุการขอสินเชื่อยุ่งยาก มีบริษัทตอบจำนวน 47 บริษัท คิดเป็น
ร้อยละ 28.66 ลำดับที่สอง ได้แก่ สาเหตุใช้เวลานาน มีบริษัทตอบจำนวน 35 บริษัท คิดเป็นร้อยละ
21.34 ลำดับที่สาม ได้แก่ สาเหตุอัตราดอกเบี้ยสูง มีบริษัทตอบจำนวน 31 บริษัท คิดเป็นร้อยละ
18.90

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ และลำดับเหตุผลที่บริษัทใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่บริษัทใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ เหตุผล
- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พอใจ	52	38.23	1
- การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	10	7.35	6
- อัตราดอกเบี้ยต่ำ	14	10.29	4
- การขอสินเชื่อสะดวกไม่ยุ่งยาก	11	8.09	5
- เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ	18	13.24	3
- การบริการที่ดี	26	19.12	2
- อื่น ๆ	5	3.68	7
รวม	136	100	

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่บริษัทใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์เป็นลำดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พอใจ มีบริษัทตอบจำนวน 52 บริษัท
คิดเป็นร้อยละ 38.23 ลำดับที่สอง ได้แก่ การบริการที่ดี มีบริษัทตอบจำนวน 26 บริษัท คิดเป็น
ร้อยละ 19.12 ลำดับที่สาม ได้แก่ เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ มีบริษัทตอบจำนวน 18
บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.24 และเหตุผลที่มีบริษัทเลือกตอบน้อยที่สุดได้แก่ อื่นๆ มีบริษัทตอบ
จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.68

ตารางที่ 4.22 จำนวน และค่าร้อยละของประเภทอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ
คาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภทอัตราดอกเบี้ย	จำนวน	ร้อยละ
- อัตราดอกเบี้ยคงที่	87	46.3
- อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามอัตราอ้างอิง	89	47.3
- อื่น ๆ	12	6.4
รวม	188	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิจัยพบว่า อัตราดอกเบี้ยที่บริษัทคาดหวังในการใช้บริการ
สินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์เป็นลำดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามอัตราอ้างอิง มี
บริษัทตอบจำนวน 89 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.3 ลำดับที่สอง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยคงที่ มี
บริษัทตอบจำนวน 87 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.3 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ อื่นๆ มีบริษัทจำนวน 12
บริษัท คิดเป็นอัตราร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.23 จำนวน และค่าร้อยละของประเภทความช่วยเหลือของธนาคารไทยพาณิชย์ที่บริษัท
คาดหวังกรณีสินเชื่อมีปัญหา

ประเภทความช่วยเหลือของธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
- งดจ่ายเงินต้นชั่วคราว	6	3.2
- งดจ่ายดอกเบี้ยชั่วคราว	55	29.3
- ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ	102	54.3
- ให้คำแนะนำในการดำเนินการของลูกค้า	23	12.2
- อื่น ๆ	2	11
รวม	188	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิจัยพบว่า ประเภทความช่วยเหลือของธนาคารไทยพาณิชย์ที่บริษัทคาดหวังกรณีสินเชื่อมีปัญหาเป็นลำดับแรก ได้แก่ ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ มีบริษัทตอบ 102 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 54.3 ลำดับที่สอง ได้แก่ งดจ่ายดอกเบี้ยชั่วคราว มีบริษัทตอบ 55 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.3 ลำดับที่สาม ได้แก่ ให้คำแนะนำในการดำเนินการของลูกค้า มีบริษัทตอบ 23 บริษัท คิดเป็นอัตราร้อยละ 12.2 ลำดับที่สี่ ได้แก่ การงดจ่ายเงินต้นคืนชั่วคราว มีบริษัทตอบ 6 บริษัท คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.2 ลำดับที่ ห้า ได้แก่ อื่นๆ มีบริษัทตอบ 2 บริษัท คิดเป็นอัตราร้อยละ 11

ตารางที่ 4.24 จำนวน คำร้อยละ และลำดับรายการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง
ตามความเห็นของบริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
- ภาพพจน์ของธนาคาร	15	13.51	4
- ข้อเสนอแนะ			
ควรปรับปรุงให้ทันสมัย			
เทคโนโลยีสามารถแข่งกับธนาคารต่างชาติ			
มีความมั่นคงเป็นที่รู้จักแพร่หลาย			
- ประเภทของบริการของธนาคาร	22	19.82	2
- ข้อเสนอแนะ			
สะดวกเข้าใจง่ายในการใช้			
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการถูก			
รวดเร็ว ทันสมัย			
- พนักงานที่ให้บริการ	56	50.45	1
- ข้อเสนอแนะ			
มีความรอบรู้ในงาน			
บริการสุภาพ เสมอภาค			
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ			
- อื่น ๆ	18	16.22	3
- ข้อเสนอแนะ			
สามารถติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ตสะดวก			
ปรับค่าธรรมเนียมให้เท่ากันหรือถูกกว่าคู่แข่ง			
รวม	111	100	

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง พนักงานที่ให้บริการ เป็นลำดับแรก มีบริษัทตอบ 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.45 ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง ประเภทของการบริการของธนาคาร เป็นลำดับที่สอง มีบริษัทตอบ 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.82 ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุง ด้านอื่นๆ เป็นลำดับที่สาม มีบริษัทตอบ 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.22 ธนาคารไทยพาณิชย์ ควรปรับปรุงภาพพจน์ของธนาคาร เป็นลำดับสุดท้าย มีบริษัทตอบ 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.51

**ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ)**

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับปัจจัยด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่มีความเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร จำแนกเป็น ด้านภาพพจน์ของธนาคาร ด้านการติดต่อกับธนาคาร และด้านหลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อในภาพรวมและในแต่ละด้าน

ปัจจัยด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ (n = 188 คน)			ลำดับ ปัจจัย
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	ภาพพจน์ของธนาคาร			
1. ธนาคารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.39	0.84	ปานกลาง	2
2. ธนาคารมีความมั่นคง	3.49	1.00	มาก	1
3. เป็นธนาคารใหญ่มีสินทรัพย์มาก	2.92	1.14	ปานกลาง	4
4. ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.31	1.01	น้อย	5
5. ธนาคารมีจำนวนสาขามาก	3.04	0.95	ปานกลาง	3
รวม	3.03	0.88	ปานกลาง	2
การติดต่อกับธนาคาร				
1. พนักงานธนาคารให้บริการดีมีความสุข	2.97	1.22	ปานกลาง	5
2. สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางไป ติดต่อได้สะดวก	3.10	1.02	ปานกลาง	3
3. มีช่องทางติดต่อกับธนาคารได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.02	1.08	ปานกลาง	4
4. ธนาคารมีการส่งพนักงานให้บริการถึงบริษัท	2.28	1.25	น้อย	6
5. การบริการอื่นที่นอกเหนือจากสินเชื่อ	3.10	1.01	ปานกลาง	2
6. ธนาคารมีประเภทของบริการที่หลากหลาย	3.22	0.80	ปานกลาง	1
รวม	2.95	0.92	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ	ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ (n = 188 คน)			ลำดับ ปัจจัย
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	หลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อ			
1. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเป็นไปตามต้องการ	4.49	0.72	มากที่สุด	2
2. การอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว	4.21	0.73	มากที่สุด	4
3. เงื่อนไขการชำระหนี้สามารถปฏิบัติได้	4.24	0.66	มากที่สุด	3
4. อัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	4.50	0.77	มากที่สุด	1
5. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเทียบกับมูลค่าของหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันมีอัตราสูงกว่าธนาคารอื่น	4.11	0.79	มาก	5
6. ธนาคารให้ความช่วยเหลือเมื่อธุรกิจประสบปัญหา	3.98	0.75	มาก	6
7. ธุรกิจอื่นให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการที่ดี ของธนาคาร	3.01	0.78	ปานกลาง	7
รวม	4.13	0.53	มาก	1
รวม	3.37	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อที่มีความเกี่ยวข้องโดยรวมมีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักเกณฑ์ขอใช้บริการมีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.13$) ลำดับที่สอง ได้แก่ ด้านภาพพจน์ของธนาคารมีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) ลำดับที่สาม ได้แก่ ด้านการติดต่อกับธนาคาร ($\bar{X} = 2.95$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านภาพพจน์ของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า ความมั่นคงมีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ลำดับที่สอง ได้แก่ การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีความเกี่ยวข้องระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ลำดับที่สาม ได้แก่ จำนวนสาขาของธนาคารมีความเกี่ยวข้องระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) และลำดับสุดท้ายได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี มีความเกี่ยวข้องระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านการติดต่อกับธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า ประเภทของบริการที่หลากหลายมีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) ลำดับที่สอง ได้แก่ การบริการอื่นที่นอกเหนือจากสินเชื่อมีความรวดเร็ว มีความเกี่ยวข้องระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ลำดับที่สาม ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกมีความเกี่ยวข้องระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ธนาคารมีการส่งพนักงานให้บริการถึงบริษัทมีความเกี่ยวข้องระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27$) ตามลำดับ

ส่วนของหลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นมีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ลำดับที่สอง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเป็นไปตามต้องการ มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ลำดับที่สาม ได้แก่ เงื่อนไขการชำระหนี้สามารถปฏิบัติได้ มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ธุรกิจอื่นให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการที่ดีของธนาคาร มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และลำดับที่ของประเภทบริการสินเชื่อที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อใช้บริการ

ประเภทบริการสินเชื่อ	ไม่ใช้บริการ			ใช้บางครั้ง			ใช้มาก		
	(n = 188)			(n = 188)			(n = 188)		
	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เงินกู้ระยะยาว	107	6.32	10	32	4.80	8	49	17.95	2
2. เงินกู้ต่างประเทศ	150	8.86	6	27	4.06	9	11	4.03	7
3. เงินกู้ระยะสั้น	83	4.90	12	81	12.16	3	24	8.79	5
4. เงินเบิกเกินบัญชี	32	1.89	13	102	15.32	2	54	19.78	1
5. หนังสือค้ำประกัน	26	1.53	14	135	20.27	1	27	9.89	4
6. เงินกู้มีตัวแลกเงิน	126	7.44	8	52	7.81	6	11	4.03	8
ประกอบ									
7. รับซื้อลดตัวเงินในประเทศ	172	10.15	1	9	1.35	14	7	2.56	13
8. รับรองและอ่าวัดตัวเงิน	165	9.74	2	17	2.55	12	6	2.20	14
9. เลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ	154	9.09	4	23	3.45	11	11	4.03	9
10. แพคกิ่งเครดิตภายในประเทศ	164	9.68	3	14	2.10	13	10	3.66	12
11. เลตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสต์รีซีพ	98	5.79	11	60	9.01	4	30	10.99	3
12. การค้ำประกันเพื่อการออกสินค้า	123	7.26	9	53	7.96	5	12	4.40	6
13. แพคกิ่งเครดิต	141	8.32	7	36	5.41	7	11	4.03	10
14. รับซื้อตัวเงินที่เกิดจากการส่งออก	153	9.03	5	25	3.75	10	10	3.66	11
รวม	1,694	100		666	100		273	100	

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิจัยพบว่า ประเภทบริการสินเชื่อที่มีการใช้บริการมาก เรียงลำดับตามจำนวนบริษัท ที่ใช้บริการ ได้แก่ วงเงินเบิกเกินบัญชี มีจำนวน 54 บริษัท รองลงมาได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มี 49 บริษัท ลำดับที่สามได้แก่ เลตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสต์รีซีฟ มีจำนวน 30 บริษัท ลำดับที่สี่ ได้แก่ หนังสือค้ำประกัน มีบริษัทใช้บริการมาก จำนวน 27 บริษัท ลำดับที่ห้า ได้แก่ วงเงินกู้ระยะสั้น มีจำนวน 24 บริษัท

ประเภทบริการสินเชื่อที่มีการใช้บริการบางครั้ง เรียงลำดับตามจำนวนบริษัท ได้แก่ หนังสือค้ำประกัน มีจำนวน 135 บริษัท ลำดับที่สอง ได้แก่ วงเงินเบิกเกินบัญชี มีจำนวน 102 บริษัท ลำดับที่สาม ได้แก่ วงเงินกู้ระยะสั้น มีจำนวน 81 บริษัท

ประเภทบริการสินเชื่อที่บริษัทไม่ใช้บริการเลย เรียงลำดับ ได้ดังนี้ บริการรับซื้อลดตั๋วเงิน ไม่ใช้บริการ 172 บริษัท มีใช้เพียง 16 บริษัท ลำดับสอง ได้แก่ บริการรับรองและอวัลตั๋วเงิน ไม่ใช้บริการ มี 165 บริษัท ใช้บริการเพียง 23 บริษัท ลำดับที่สาม ได้แก่ บริการแพคกิ้งเครดิต ภายในประเทศ ไม่ใช้บริการมี 164 บริษัท มีใช้บริการเพียง 24 บริษัท

**ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านผู้ขอใช้
บริการสินเชื่อและผู้ให้บริการสินเชื่อ**

ตารางที่ 4.27 จำนวน คำร้อยละ ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะด้านผู้ให้สินเชื่อและด้านผู้ขอใช้
บริการสินเชื่อ

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผู้ให้สินเชื่อ			
- ผู้ขอใช้บริการปกปิดข้อมูลที่แท้จริง	- ควรมีหลักฐานที่ตรวจสอบได้	4	9.52
- ขั้นตอนอนุมัติมีมาก เกิดความล่าช้า	- ลดขั้นตอนในการปฏิบัติ	10	23.81
- การพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	- ควรมีการอนุมัติที่รวดเร็ว	8	19.05
- ผู้ขอใช้สินเชื่อขาดประสบการณ์	- ควรจัดอบรมลูกค้าในการประกอบ	4	9.52
- ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าล่าช้า	- ข้อมูลควรจัดเตรียมให้ครบถ้วน	4	9.52
- หลักประกันไม่เหมาะสมกับวงเงิน	- ควรมีเงินทุนเองบางส่วน	6	14.29
- ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับความจริง	- ผู้อนุมัติควรไปดูกิจการของลูกค้าเพื่อ ประกอบการพิจารณา	6	14.29
รวม		42	100
ด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ			
- บางครั้งต้องใช้เงินสดค้ำประกัน	- ควรผ่อนปรนในการให้บริการ	4	7.02
- ไม่ได้ข่าวสารข้อมูลจากธนาคาร	- ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบ	3	5.26
- อัตราดอกเบี้ยไม่จูงใจเท่าที่ควร		12	21.05
- การให้วงเงินสินเชื่อมีจำนวนจำกัด	- วงเงินสินเชื่อควรให้เป็นยอดวงเงินรวม	8	14.03
- การคิดค่าธรรมเนียมของธนาคารมี การซ้ำซ้อน	- ลดค่าธรรมเนียมที่มีหลายขั้นตอนออกไป	6	10.53
- เงื่อนไขการให้บริการมีมาก	- ควรมีการพิจารณาปัจจัยอื่นประกอบ	4	7.02
- การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อขึ้นกับ บริษัทแม่		10	17.54
- พนักงานขาดการบริการที่ดีต้องปรับปรุง เกี่ยวกับมารยาท	- ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ	6	10.53
- อัตราดอกเบี้ยสูงระยะเวลาผ่อนชำระน้อย	- ควรปรับให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น	4	7.02
รวม		57	100

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้สินเชื่อ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนอนุมัติมีมาก เกิดความล่าช้า มีผู้ตอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 โดยข้อเสนอแนะให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรครองลงมา ได้แก่ การพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีผู้ตอบจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ข้อเสนอแนะ ให้มีการอนุมัติที่รวดเร็ว

ด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ปัญหาและอุปสรรค อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยไม่จูงใจเท่าที่ควร มีผู้ตอบ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.05 รองลงมา ได้แก่ การให้วงเงินสินเชื่อมีจำนวนจำกัด ข้อเสนอแนะว่า วงเงินสินเชื่อควรให้เป็นยอดวงเงินรวม มีผู้ตอบจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.03

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการวิจัยเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย
 - 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย
 - 1.3 ผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ
 - 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้น

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ

1) ผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารแก่ธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ณ.สาขา สำนักงานเขต กลุ่มตัวอย่างจากประชากรจริงจำนวน 21 คน และปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ จำนวนประชากรจริง 64 คน กลุ่มตัวอย่าง 56 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 77 คน

2) ผู้ขอใช้สินเชื่อ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ทำการศึกษ จำนวน 7 แห่ง จำนวนประชากรจริง 379 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 188 บริษัท

โดยวิธีการเลือกตัวอย่างใช้การเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ชุด ซึ่งใช้ในการสอบถามจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นผู้ให้สินเชื่อ และผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการเงินของบริษัทต่างๆซึ่งเป็นผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ประเภทเช่นเดียวกัน คือ แบบคำถามหลายตัวเลือก มาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต และคำถามปลายเปิด

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยเสนอเป็นตารางหาค่าร้อยละ ความถี่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับความคิดเห็น และนาระดับความคิดเห็นที่ได้มาจัดอันดับเป็นรายชื่อ โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Computer Program

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ผู้วิจัยจะขอกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ และข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้สินเชื่อ ด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ) จำนวนทั้งสิ้น 76 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ถามเป็น พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขต ร้อยละ 61.80 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ ร้อยละ 38.20 สำหรับระยะเวลาของการปฏิบัติงานสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานระยะเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.20 เคยได้รับการเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ร้อยละ 93.40 ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ร้อยละ 6.60 วิธีการได้ข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อนำมาวิเคราะห์สินเชื่อได้มาจากการสอบถามข้อมูลจากผู้ขอใช้สินเชื่อ มากที่สุดจำนวน ร้อยละ 51.04

รูปแบบการบริหารสินเชื่อในส่วนของอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ลำดับแรกควร เป็นแบบกระจายอำนาจ มีพนักงานตอบจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 เนื่องจากมีความเห็นว่า ผู้ขอสินเชื่อได้รับเงินเร็วกว่า และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า มีพนักงานตอบทั้ง 2 สาเหตุจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 22.22 โดยวิธีการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นส่วนมากของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ควรแบ่งโดยใช้เกณฑ์ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ มีจำนวนร้อยละ 45.61 สำหรับผู้ที่เห็นว่าอำนาจการอนุมัติสินเชื่อควรใช้รูปแบบรวมอำนาจ มีจำนวนร้อยละ 21.10 โดยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่าจะมีผลทำให้ การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า และ การปฏิบัติเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นไปในทำนองเดียวกัน มีพนักงานตอบคิดเป็นร้อยละ 23.40

ความพอเพียงของการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เห็นว่าความพอเพียง มีพนักงานตอบจำนวน ร้อยละ 30.30 ไม่พอเพียงมีพนักงานตอบร้อยละ 69.70 สำหรับกรณีข้อมูลไม่พอเพียงพนักงานมีความต้องการข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมมากที่สุด คือ แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม มีร้อยละ 35.04 สิ่งที่ธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุงตามความเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เป็นลำดับแรกได้แก่ พนักงานที่ให้บริการ มีตอบร้อยละ 30.86

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ให้บริการสินเชื่อ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.19$) ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจ ศักยภาพผู้บริหารธุรกิจ และบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ เมื่อพิจารณารายเอียด พบว่า ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กับข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการล้มละลายของผู้บริหาร มีความสำคัญที่สุด โดยมีค่าอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ส่วนของศักยภาพของผู้บริหารธุรกิจ ปัจจัยของความรู้ ความสามารถในการประกอบธุรกิจของผู้บริหาร มีความสำคัญที่สุด โดยมีค่าความเกี่ยวข้องอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$ ส่วนของปัจจัยบุคลิกลักษณะผู้บริหารธุรกิจ ในส่วนของความสม่ำเสมอของการชำระหนี้ในอดีต มีความสำคัญที่สุด โดยมีค่าความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$)

2. ด้านหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้สินเชื่อไม่ขัดกับนโยบายธนาคาร มีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$)

3. ด้านการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอสินเชื่อ มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) พิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยในรายละเอียดส่วนย่อย ซึ่งแบ่งเป็น ด้านการเงิน ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการผลิต ตามลำดับ โดยด้านการเงิน ความสามารถชำระหนี้ของธุรกิจ สำคัญที่สุด มีความเกี่ยวข้อง ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ด้านการบริหาร ธุรกิจมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี มีความเกี่ยวข้องระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านบุคลากร การพัฒนาศักยภาพพนักงานในการผลิต มีความสำคัญที่สุด มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการผลิต การใช้กำลังการผลิตอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความสำคัญที่สุด มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

4. ด้านภาวะแวดล้อม มีความเกี่ยวข้องระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องในส่วนของรายละเอียด พบว่า แนวโน้มอุตสาหกรรมของธุรกิจที่ขอสินเชื่อมีการเจริญเติบโตสูง มีความเกี่ยวข้องมากเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ) ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า บริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีจำนวน 49 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.1 เป็นบริษัทที่มีสินทรัพย์มากกว่า 100 ล้านบาทถึง 500 ล้านบาท มีจำนวนมากที่สุด 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.10 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มี 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.10 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 65 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนบริษัทที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 123 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 65.4 โดยสาเหตุที่บริษัทไม่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์มีให้สาเหตุส่วนใหญ่จากการขอสินเชื่อยุ่งยาก จำนวน 47 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.66 ส่วนเหตุผลที่บริษัทใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พอใจ มีจำนวน 52 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.23 สำหรับอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อโดยส่วนใหญ่ ได้แก่

อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามอัตราอ้างอิง มีจำนวน 89 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.30 ประเภทความช่วยเหลือที่บริษัทคาดหวัง กรณีสินเชื่อมีปัญหาบริษัทโดยส่วนใหญ่ต้องการให้ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ มีจำนวน 102 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 54.30 สำหรับสิ่งที่ธนาคารควรปรับปรุงตามความเห็นของบริษัทผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่พนักงานที่ให้บริการ มีจำนวน 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.45

ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านหลักเกณฑ์ขอใช้บริการมีเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.13$) โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นมีความสำคัญที่สุด มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ด้านภาพพจน์ของธนาคารมีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องของปัจจัยด้านภาพพจน์ของธนาคารต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ พบว่า ความมั่นคงของธนาคารมีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการติดต่อกับธนาคาร มีความเกี่ยวข้องอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดพบว่า ประเภทของบริการที่หลากหลายมีความเกี่ยวข้องเป็นลำดับแรก มีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$)

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานด้านสินเชื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อและผู้ให้บริการสินเชื่อ

ความคิดเห็นด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ มีปัญหาและอุปสรรค สามารถจำแนกเป็น

- เกิดจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ มีข้อจำกัดด้านเงินทุน วงเงินที่ได้รับไม่เพียงพอ บริษัทแม่ไม่ให้ใช้บริการ

- เกิดจากผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ การปฏิบัติงานอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เงื่อนไขมาก อัตราดอกเบี้ยสูง วงเงินที่อนุมัติให้น้อยเมื่อเทียบกับธนาคาร การบริการไม่ดี ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะ จึงเป็นลักษณะให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในส่วนของผู้ให้สินเชื่อเป็นสำคัญ

ความคิดเห็นด้านผู้ให้สินเชื่อ มีปัญหาอุปสรรค สามารถจำแนกเป็น

- เกิดจากผู้ให้สินเชื่อ ได้แก่ การปฏิบัติงานล่าช้า ขั้นตอนมีมาก ข้อจำกัดด้านนโยบายของธนาคาร ผู้ทำการอนุมัติมีความเห็นแตกต่างกับผู้วิเคราะห์

- เกิดจากผู้ให้บริการสินเชื่อ ได้แก่ มีเงินทุนจำกัด ปกปิดข้อมูล ไม่เบิกเงินไปใช้
หลังได้รับการอนุมัติ

ข้อเสนอแนะ มีทั้งการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ให้สินเชื่อเอง และการปรับปรุง
ด้านของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ความต้องการใช้บริการสินเชื่ออุตสาหกรรมของธุรกิจเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และ
ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
แก่ธุรกิจในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลโดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 2
ด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผู้ให้สินเชื่อ จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนของวิธีการปฏิบัติงานพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์โดยส่วนใหญ่ได้ข้อมูลจากการสอบถามผู้ขอสินเชื่อด้วยตนเอง ซึ่งการ
ปฏิบัติดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ซึ่งเป็น
พนักงานระดับล่างมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานดังกล่าวอยู่แล้ว ในขณะที่พนักงานระดับ
บริหารจะไม่สามารถปฏิบัติในลักษณะดังกล่าวได้ด้วยข้อจำกัดต่างๆ ในส่วนของทักษะความรู้ใน
การปฏิบัติงาน พนักงานโดยส่วนใหญ่จะเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมา
ก่อนและเห็นความจำเป็นในการอบรมเพิ่มเติมในส่วนของกรณีวิเคราะห์สินเชื่อ สำหรับรูปแบบการ
บริหารสินเชื่อ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าควรบริหารแบบกระจายอำนาจโดยใช้จำนวนวงเงินสินเชื่อ
ที่อนุมัติเป็นเกณฑ์แบ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรมของผู้ให้สินเชื่อ ซึ่ง
ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ การดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้
บริการสินเชื่อ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ และภาวะแวดล้อม ภาพโดยรวมปัจจัยที่กล่าว
มามีความเกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2534:
87-88) ซึ่งพบว่าในการที่สถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อต้องพิจารณาขีดความสามารถที่จะชำระหนี้
ของผู้กู้โดยใช้หลักเกณฑ์ต่างๆมาพิจารณา ทั้งวงเงินสินเชื่อ หลักทรัพย์ค้ำประกัน วัตถุประสงค์ใน
การขอสินเชื่อ ขนาดของกิจการ ความมั่นคงของกิจการ ความเชื่อถือได้และความสามารถในการ
ชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อและหลักเกณฑ์อื่นๆ และสอดคล้องกับทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อเชิง

คุณภาพ ซึ่งอาศัยหลักเกณฑ์ 6 C's และ 4 P's เมื่อนำปัจจัยที่ทำการศึกษามาเปรียบเทียบกับทฤษฎีได้คือ Character เปรียบได้กับการพิจารณาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ Capacity เปรียบได้กับปัจจัยการดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อ Capital และ Collateral เปรียบได้กับปัจจัยหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้ Condition และ Country จะตรงกับปัจจัยด้านภาวะแวดล้อม

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่า การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารสินเชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสียหายไม่ให้เกิดขึ้นกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสาโรช อังศุมาลิน (2533: บทคัดย่อ) จีรพร ศรีวิวัฒนาคุณกิจ (2534: 87-88) อัจฉรา ประเสริฐบัญชาชัย (2544:130) วัฒนา ลิ้มธรรมมหิศร (2545: 171-172) อรทัย แสงเทียนชัย (2545: 149) โดยปัจจัยในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะเป็นไปตามทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ แต่ผลการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัยมากน้อยแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเป้าหมายในการวิเคราะห์ยังเหมือนกันคือ การวิเคราะห์เพื่อให้สินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ

2.2 ด้านผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ จากผลการวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งเรียงลำดับความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจจากมากไปน้อยตามลำดับ ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อ ภาพพจน์ของธนาคาร และการติดต่อกับธนาคาร เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมีความสอดคล้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) พบว่า หลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อ และภาพพจน์ เปรียบเหมือน Product และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ คือ Price ช่องทางการติดต่อกับธนาคาร คือ Place และ Promotion ได้แก่ส่วนประกอบอื่นๆ อาทิเช่นการช่วยเหลือกรณีธุรกิจประสบปัญหา การให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อในการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ จึงมีความสอดคล้องกับส่วนประสมทางการตลาดซึ่งเป็นตัวแปรของการบริหารการตลาด

เมื่อพิจารณารายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อเลือกใช้สินเชื่อด้านหลักเกณฑ์การขอใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่าย ซึ่งก็คือราคาของบริการสินเชื่อ จะมีความสำคัญในการพิจารณามากที่สุด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจที่มีความสำคัญน้อยลงตามลำดับ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ เงื่อนไขการชำระหนี้ การใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเทียบกับมูลค่าหลักประกัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเปรียบเหมือน Product ในส่วนประสมการตลาด ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของสาโรช อังศุมาลิน (2533: บทคัดย่อ) ที่พบว่ากิจการอุตสาหกรรมเลือกใช้แหล่งเงินทุนนอกระบบที่ต้องจ่ายอัตราดอกเบี้ย

เบียดสูงกว่าการการกู้ยืมจากสถาบันการเงินเนื่องจากวงเงินกู้ที่ได้ไม่เพียงพอและมีการเรียกร้องหลัก
ทรัพย์ค้ำประกันสูงเกินไป ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา ได้แก่ การช่วยเหลือเมื่อธุรกิจประสบ
ปัญหา และคำแนะนำเกี่ยวกับบริการ โดยธุรกิจอื่น เปรียบเหมือน Promotion

เมื่อพิจารณารายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกสถาบันการเงินเพื่อ
ใช้สินเชื่อด้านภาพพจน์ของธนาคาร ข้อมูลภาพพจน์ของธนาคารที่มีความสำคัญต่อการพิจารณา
มากที่สุด คือ ความมั่นคงของธนาคาร ความสำคัญรองลงมา คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ถัดมา คือ
การที่ธนาคารมีสาขามาก การมีสินทรัพย์มาก และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกสถาบันการเงินเพื่อ
ใช้บริการสินเชื่อด้านการติดต่อกับธนาคาร ประกอบด้วยการที่ธนาคารมีประเภทของบริการที่หลากหลาย
จะมีความสำคัญในการตัดสินใจมากที่สุด ข้อมูลที่สำคัญรองลงมา คือ การมีช่องทางติดต่อกับ
ธนาคารได้สะดวก ข้อมูลที่มีความสำคัญถัดมา คือ การเดินทางไปติดต่อกับธนาคารทำได้สะดวก
และการบริการอย่างอื่นที่นอกเหนือจากสินเชื่อมีความรวดเร็ว ข้อมูลที่มีความสำคัญที่น้อยลง
มาตามลำดับ คือ การบริการที่ดีมีคุณภาพของพนักงาน การจัดพนักงานไปให้บริการถึงบริษัท ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์เพรา สววงศ์ปัญญา โชติช่วง ภิรมย์ และสุชน วรวิฑูมากร
และยังสอดคล้องกับผลการสำรวจของนิตยสาร Brand Age ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความสะดวก
รวดเร็ว

ประเภทบริการสินเชื่อที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อใช้มีหลายประเภท ซึ่งปริมาณการใช้
มีความแตกต่างกัน เช่น ประเภทของบริการสินเชื่อที่มีการใช้มาก ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุดได้แก่ บริการ
วงเงินเบิกเกินบัญชี รองลงมาคือ วงเงินกู้ระยะยาวและเลตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสต์รีซีพตาม
ลำดับ ในขณะที่ประเภทบริการสินเชื่อที่ไม่ใช้บริการ บริการรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ ผู้ไม่ใช้
บริการมีผู้ตอบมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการรับรองและอวัลตั๋วเงิน และเลตเตอร์ออฟเครดิตใน
ประเทศตามลำดับ สาเหตุที่ปริมาณการใช้บริการแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เนื่องจาก
ลักษณะและเงื่อนไขของบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อน้อย
แตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรคในส่วนของผู้ให้สินเชื่อ ประกอบด้วยปัญหาที่เกิดจากผู้ขอใช้
บริการสินเชื่อที่มีการนำเสนอหลักประกันมูลค่าน้อยไม่เหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อที่ขออนุมัติ และ
ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นข้อเสนอแนะคือการให้หลักประกันที่
เหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อที่ขอ และให้ข้อมูลแก่ผู้ให้สินเชื่อตามความเป็นจริง นอกจากนี้ปัญหา
และอุปสรรคของผู้ให้สินเชื่อยังมีสาเหตุมาจากทางด้านของธนาคารเอง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติ

สินเชื่อที่มีมากและยุ่งยากตลอดจนความล่าช้าในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ไม่จำเป็นและพิจารณาอนุมัติให้เร็วขึ้นกว่าเดิม

ปัญหาและอุปสรรคในส่วนของผู้ใช้บริการสินเชื่อ จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ยไม่จูงใจ วงเงินสินเชื่อให้จำนวนจำกัด ค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน เป็นปัญหาเนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อ โดยความคาดหวังที่มีดังกล่าวเกิดจากความคิดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเองหรืออาจเกิดจากการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ดังนั้น ข้อเสนอแนะจึงเป็นไปได้ในลักษณะของการอยากให้เงื่อนไขบริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการวิจัย เรื่องการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผลการวิจัยสามารถนำมาเสนอแนะได้ ดังนี้

3.1.1 จากข้อมูลทั่วไปของบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกที่ตอบแบบสอบถามพบว่าจำนวนบริษัท ซึ่งยังไม่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ มีมากกว่าร้อยละ 60 ดังนั้นเป็นโอกาสที่ธนาคารสามารถเพิ่มธุรกิจได้ บางส่วนมีสาเหตุจากการขอสินเชื่อมีความยุ่งยากตลอดจนใช้เวลานานในการอนุมัติ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวเกิดจากขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน การปรับปรุงแก้ไขสามารถดำเนินการได้ สำหรับประเด็นต่อมาที่ควรให้ความสำคัญคือ จุดแข็งของธนาคารที่ทำให้ธุรกิจเลือกใช้บริการกับธนาคาร ได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พอใจ และการบริการที่ดี เป็นสิ่งที่ธนาคารควรปฏิบัติให้ได้ต่อไป

3.1.2 จากข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคาร และข้อมูลการปฏิบัติงานของธนาคาร ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อควรมีการกระจายอำนาจ เช่นเดียวกับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้ให้สินเชื่อที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามในการกระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสียหายไม่ให้เกิดกับธนาคาร สำหรับผู้วิจัยเห็นว่าควรใช้วงเงินเป็นหลักเกณฑ์ในการกำหนดอำนาจอนุมัติ โดยกำหนดวงเงินในการอนุมัติตามเงื่อนไขของระดับความเสี่ยงของธุรกิจที่ขอใช้บริการสินเชื่อ ตลอดจนอาจอาศัยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระดับชั้นและตำแหน่งของผู้อนุมัติสินเชื่อเป็นปัจจัยในการกำหนด ข้อเสนอแนะอีกประการคือการ

ให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อยังไม่เพียงพอ ควรที่จะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

3.1.3 จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าในการปฏิบัติงานบริหารสินเชื่อธนาคารคำนึงถึงปัจจัยหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของธนาคารมากขึ้นไปจนขาดความยืดหยุ่น ในขณะที่การให้ความสำคัญแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ยและประเภทของบริการกลับลดลง ดังนั้นธนาคารจึงควรหันกลับมาให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น เนื่องจากสินเชื่อเป็นบริการประเภทหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการปรับปรุงในส่วนของเงื่อนไขของบริการสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของอัตราดอกเบี้ย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดให้เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนของการให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยของกลุ่มแข่งขัน ตลอดจนความเสี่ยงที่ธนาคารได้รับจากการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของธนาคารต่อไป

3.1.4 ในส่วนของข้อควรปรับปรุงแก้ไข ทั้งจากความเห็นของผู้ให้สินเชื่อ และผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ มีการเรียงลำดับเหมือนกัน คือ อันดับแรกควรปรับปรุงในส่วนของพนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ความรู้ในงาน การให้บริการที่ดี ดังนั้นธนาคารจึงควรมีปรับปรุงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งส่วนของพนักงานธนาคารเองและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ทั้งนี้อาจทำได้โดยการจัดการอบรมแก่พนักงาน และดูแลให้มีการบริการที่ดีแก่ผู้ขอใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.1.5 จากค่าความถี่ของการใช้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประเภทบริการที่มีต่อผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารในการพัฒนาปรับปรุงบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอใช้บริการยิ่งขึ้น สำหรับประเภทบริการที่มีการใช้มากธนาคารควรทำการศึกษาว่ามีการใช้บริการกับธนาคารมากน้อยเพียงไรและควรพัฒนาปรับปรุงอย่างไรเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่ประเภทบริการที่มีการใช้น้อยควรทำการศึกษาสาเหตุและผลประโยชน์ที่จะได้รับในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้กับธนาคารมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไร ทั้งนี้การใช้น้อยอาจมีสาเหตุจากลักษณะของบริการซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอใช้บริการ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับบริการประเภทต่าง ๆ พัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้มีปริมาณการใช้บริการกับธนาคารเพิ่มขึ้น

3.1.6 จากผลการศึกษาทั้งหมดจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อทั้งส่วนของผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นในการบริหารสินเชื่อทั้งสองฝ่ายควรที่จะคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของอีกฝ่ายและนำมาปรับปรุงในส่วนของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของอีกฝ่าย ซึ่งผลที่ได้รับคือการบริหารสินเชื่อประสบผลสำเร็จ ผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอใช้บริการสินเชื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันการใช้บริการเกิดขึ้นบนความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรม ดังนั้นสินเชื่อประเภทอื่นอาจมีผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป และจากข้อจำกัดในส่วนของผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อทั้งหมด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำหน้าในการอนุมัติสินเชื่อโดยตรงมีจำนวนน้อย ผลที่ได้รับจึงอาจเปลี่ยนแปลงถ้าทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่อนุมัติสินเชื่อเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยให้ความสำคัญเฉพาะผู้มีอำนาจอนุมัติเท่านั้น

3.2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสินเชื่ออุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จึงควรมีการศึกษาสินเชื่ออุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคอื่น ๆ ด้วยว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลการศึกษาเพียงใด

3.2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อของพนักงานธนาคารอื่น ๆ ว่ามีความแตกต่างจากผลการศึกษาที่ได้รับหรือไม่ เนื่องจากอาจมีความแตกต่างเกี่ยวกับวัฒนธรรมและข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละธนาคาร

3.2.4 จากการศึกษาในส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ ปรากฏว่าคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมีความหลากหลายค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนดังกล่าวเพื่อหาสาเหตุต่อไป

3.2.5 จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ใช่ผู้ที่ทำการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโดยตรงเนื่องจากเป็นบริษัทลูก การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการศึกษาแตกต่างไป

3.2.6 จากการบริหารสินเชื่อแบบกระจายมีการพิจารณาปัจจัยเกี่ยวกับศักยภาพของผู้ให้บริการสินเชื่อ ระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ ตลอดจนวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงความสอดคล้องของปัจจัยดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ *บทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้า และอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่* สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 2534
- โชติช่วง ภิรมย์ "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์" *ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* 2538
- คารณี พุททวิบูลย์ *การจัดการสินเชื่อ* กรุงเทพมหานคร อาทรการพิมพ์ 2537
- _____ . "หน่วยที่ 6 การวิเคราะห์สินเชื่อ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสินเชื่อ* หน้า 225-274 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
- ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคาร *เอกสารหลักสูตรพัฒนาการจัดการเชิงธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2537
- ประกิต ประทีปะเสน "หน่วยที่ 14 การบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจบางประเภท" ใน *เอกสารการ สอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการเงินและการธนาคาร* หน้า 714-774 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2534
- พิมพ์เพรา สววยวงศ์ปัญญา "การประเมินพฤติกรรมและมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการธนาคาร พาณิชย์ตามความเห็นของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง" *วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์* 2537
- เพชร ชุมทรัพย์ *วิเคราะห์งบการเงิน* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539
- วรรณิ บรรทัด "หน่วยที่ 2 ประเภทของสินเชื่อ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสินเชื่อ* หน้า 43-72 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
- วัลยา ลิ้มธรรมมหิศร "ผลกระทบจากการเข้ามาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศต่อธนาคาร พาณิชย์ท้องถิ่นไทย ในช่วงหลังวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ" *วิทยานิพนธ์ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* 2545
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ *คุณภาพในงานบริการ 1* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ดวงกมลสมัย 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา* กรุงเทพมหานคร ดวงกมลสมัย 2541
- สมเด็จ เขตพูน "เทคนิคการวิเคราะห์สินเชื่อ" *นิตยสารเงิน* 4, 34 (พฤษภาคม 2545) หน้า 38-41

- สมภพ เจริญกุล "หน่วยที่ 6 การตลาดของสถาบันการเงิน" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการเงินและการธนาคาร* หน้า 221-251 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2534
- สาโรช อังศุมาลิน *การเงินและสินเชื่อกับการพัฒนาอุตสาหกรรมต่างจังหวัด* กรุงเทพมหานคร แพคมาร์ อิงค์ 2533
- สุชน วรอุฆางกูร "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2542
- สุนทรี่ สันทราพรพล *การบริหารเครดิต* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2535
- สุนี ศักรนนท์ "หน่วยที่ 1 ลักษณะและบทบาทของการบริหารสินเชื่อ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสินเชื่อ* หน้า 1-37 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542
- _____ "หน่วยที่ 4 วัตถุประสงค์และการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสินเชื่อ* หน้า 139-172 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542
- สุมาลี จิระมิตร "หน่วยที่ 3 การจัดองค์การเพื่อการบริหารสินเชื่อ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสินเชื่อ* หน้า 89-131 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542
- สุรภัย์ บุญนาค และวณิ น้อยเกียรติกุล *การเงินและการธนาคาร* พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2540
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล *การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2543
- อรทัย แสงเทียนชัย "การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยต่อวิกฤตการณ์การเงิน" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2545
- อัจฉรา ประเสริฐบัญชาชัย "ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2544
- "Research House" *Brand Age* 4, 1 (มกราคม 2546) หน้า พิเศษ 053

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ผู้ให้สินเชื่อ)

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อของธนาคาร แก่บริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติวงเงินสินเชื่อ
 - 2.1 ข้อมูลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ
 - 2.2 การดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้สินเชื่อ
 - 2.3 หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้
 - 2.4 ภาวะแวดล้อม
2. การตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท แขนงวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยที่ได้ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคาร เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
3. การตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อ สถานภาพ และการปฏิบัติงานของท่าน แต่ประการใด ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ และจะนำไปพิจารณาในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

(นายองอาจ สุทธสกุล)

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานธนาคาร)

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงใน

1. ท่านปฏิบัติงานอยู่ ณ.สถานที่ใด

- สาขา
- สำนักงานเขต
- สำนักงานใหญ่

2. ท่านทำงานในตำแหน่งใด

- พนักงานสินเชื่อ Credit officer
- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ Account Analyst
- ผู้จัดการสาขา Branch Manager
- ผู้จัดการวิเคราะห์ธุรกิจ Analyst Manager
- ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ Relationship Manager
- ผู้จัดการเขตธุรกิจ Business Relationship Manager
- ผู้จัดการเขตธุรกิจสาขา Business Center Manager
- ผู้จัดการภาค หรือผู้จัดการธุรกิจ Regional Manager หรือ Sector Manager

3. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อมาแล้วกี่ปี

- น้อยกว่า 3 ปี ระยะเวลา 6 - 10 ปี
- ระยะเวลา 3 -5 ปี ระยะเวลามากกว่า 10 ปี

4. ในการวิเคราะห์สินเชื่อท่านได้ข้อมูลของผู้ขอใช้สินเชื่อโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- รวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้ขอใช้สินเชื่อด้วยตนเอง
- ได้ข้อมูลจากแฟ้มสินเชื่อที่พนักงานธนาคารคนอื่นนำเสนอ
- วิธีอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหรือไม่

- เคยได้รับการอบรม
- ไม่เคยได้รับการอบรม

6. ท่านคิดว่าจำเป็นที่ท่านจะต้องเข้ารับการอบรมความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่ออุตสาหกรรม ในหัวข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การวิเคราะห์สินเชื่อ | <input type="checkbox"/> นโยบายธนาคารด้านสินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> การประเมินราคาหลักประกัน | <input type="checkbox"/> การจัดทำเพิ่มสินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____ | |
7. ท่านคิดว่าเอกสารที่ขอจากผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ (เช่น งบกำไรขาดทุน บัญชีรับจ่าย) เพื่อประกอบพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีมากเกินไปจนจำเป็นหรือไม่
- เหมาะสม
- มากเกินความจำเป็น (โปรดระบุ).....
- อื่นๆ _____
8. ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการบริหารสินเชื่อในส่วนของอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม เป็นแบบใด
- แบบกระจายอำนาจ
- แบบรวมอำนาจ (ข้ามไปตอบข้อ 11)
9. การที่ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบกระจายอำนาจ เนื่องจากสาเหตุใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ผู้ขอใช้สินเชื่อได้รับเงินเร็วกว่า
- การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า
- สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า
- ได้รับข้อมูลด้านสินเชื่อดีกว่า
- มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อดีกว่า
- ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า
- ลดความเสี่ยงของสินเชื่อ
- อื่นๆ.....

10. ท่านคิดว่า การกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม ของธนาคารไทยพาณิชย์ ควรแบ่งตามเกณฑ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จำนวนวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ
- เปอร์เซนต์วงเงินสินเชื่อต่อราคาประเมินหลักประกัน
- ลำดับความเสี่ยงของสินเชื่อ
- อื่นๆ.....

11. ในกรณีที่ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ ควรมีการบริหารสินเชื่อแบบรวมอำนาจเนื่องจากสาเหตุใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้ขอใช้สินเชื่อ ได้รับเงินเร็วกว่า
- การบริหารสินเชื่อได้ผลดีกว่า
- สามารถให้บริการแก่ลูกค้าดีกว่า
- การปฏิบัติการเกี่ยวกับสินเชื่อเป็นไปในทำนองเดียวกัน
- มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อดีกว่า
- ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า
- ลดความเสี่ยงของสินเชื่อ
- อื่นๆ.....

12. ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออุตสาหกรรม เพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ
- ไม่เพียงพอ ข้อมูลที่ท่านต้องการรับการสนับสนุนเพิ่มเติม คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจโดยรวม
 - แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม
 - เกณฑ์เฉลี่ยต่างๆของอุตสาหกรรม
 - อื่นๆ.....

13. ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุงเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆต่อไปนี้อย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภาพพจน์ของธนาคาร
ข้อเสนอแนะ.....
.....
- ประเภทของบริการของธนาคาร
ข้อเสนอแนะ.....
.....
- พนักงานที่ให้บริการ
.....
ข้อเสนอแนะ.....
- อื่นๆ
ข้อเสนอแนะ.....
.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติวงเงินสินเชื่อแก่ผู้ใช้บริการ
คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาว่าหัวข้อดังต่อไปนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ
 อนุมัติสินเชื่อมากน้อยเพียงใดและทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของ
 ท่านมากที่สุด

2.1 ข้อมูลของผู้บริหารธุรกิจที่ขอสินเชื่อ

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	ผู้บริหารไม่เคยมีประวัติล้มละลาย					
2	ผู้บริหารเป็นผู้มีฐานะการเงินมั่นคง					
3	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการประกอบธุรกิจ					
4	ผู้บริหารมีประสบการณ์ในธุรกิจ					
5	ผู้บริหารมีนโยบายการบริหารงานที่ดี					
6	ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริต					
7	ผู้บริหารเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากสังคม					
8	การชำระหนี้ในอดีตมีความสม่ำเสมอ					
9	ปัจจัยอื่นๆ 9.1 _____					
	9.2 _____					
	9.3 _____					

2.2 การดำเนินงานของธุรกิจที่ขอใช้สินเชื่อ

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	สถานที่ตั้งของโรงงานทำให้เกิดการประหยัดในการขนส่งวัตถุดิบและผลผลิต					
2	ต้นทุนของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตค่อนข้างคงที่					
3	กำลังการผลิตมีการใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
4	ปัจจัยการผลิตใช้แรงงานน้อย					
5	การหาพนักงานทดแทนพนักงานที่ลาออกสามารถทำได้ง่าย					
6	อัตราเข้า ออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ					
7	สินค้าที่ธุรกิจผลิตเป็นที่ต้องการของตลาด					
8	ราคาจำหน่ายของสินค้าที่ธุรกิจผลิตมีความเหมาะสม					
9	ธุรกิจมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี					
10	การส่งเสริมการขายสินค้าของธุรกิจมีประสิทธิภาพ					
11	ธุรกิจมีปริมาณเงินหมุนเวียนมาก					
12	อัตราผลกำไรของธุรกิจสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยธุรกิจ					
13	พนักงานมีประสบการณ์การทำงานสูง					
14	มีการพัฒนาศักยภาพพนักงานในการผลิต					

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
15	ธุรกิจมีสภาพคล่องสูง					
16	ธุรกิจมีความสามารถในการชำระหนี้					
17	สัดส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับต่ำ					
18	ปัจจัยอื่นๆ 18.1 _____					
	18.2 _____					
	18.3 _____					

2.3 หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ธุรกิจขอใช้

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อสามารถบรรลุผลสำเร็จ					
2	วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อของธุรกิจสามารถสร้างรายได้แก่ธุรกิจที่ขอใช้สินเชื่อทำให้มีความสามารถชำระหนี้ได้					
3	วงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขการชำระ อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารพิจารณาว่าเหมาะสม					
4	มูลค่าของหลักประกันในการอนุมัติสินเชื่อคุ้มกับภาระหนี้					
5	หลักประกันมีสภาพคล่องสูง					
6	การให้สินเชื่อไม่ขัดกับนโยบายของธนาคาร					
7	การให้สินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย					
8	ปัจจัยอื่นๆ 8.1 _____					
	8.2 _____					
	8.3 _____					

2.4.ภาวะแวดล้อม

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมัติสินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี					
2	แนวโน้มอุตสาหกรรมของธุรกิจที่ขอสินเชื่อมีการเจริญเติบโตสูง					
3	นโยบายรัฐบาลเอื้อประโยชน์แก่ธุรกิจที่ขอสินเชื่อ					
4	ภาวะการแข่งขันของธุรกิจที่ขอสินเชื่ออยู่ในระดับต่ำ					
5	ธุรกิจที่ขอสินเชื่อไม่ถูกกีดกันทางการค้า					
6	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจที่ขอสินเชื่อ					
7	ปัจจัยอื่นๆ 7.1 _____					
	7.2 _____					
	7.3 _____					

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- 1 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอใช้บริการ

- 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อ)

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่ออุตสาหกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในเทคนิคอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร ของบริษัทในเทคนิคอุตสาหกรรมภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
ส่วนที่ 3 ประเภทบริการสินเชื่อที่ท่านใช้บริการ
2. การตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท แขนงวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยที่ได้ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานด้านสินเชื่อของธนาคาร เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น
3. การตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อ สถานภาพ และการดำเนินธุรกิจของท่าน แต่ประการใด ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ และจะนำไปพิจารณาในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

(นายองอาจ ศุภรสกุล)

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน

1. บริษัทของท่านอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> นิคมฯชลบุรี(บ่อวิน) | <input type="checkbox"/> นิคมฯอมตะซิตี้ (ระยอง) |
| <input type="checkbox"/> นิคมฯแหลมฉบัง | <input type="checkbox"/> นิคมฯอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) |
| <input type="checkbox"/> นิคมฯสวนอุตสาหกรรมพัฒนา | <input type="checkbox"/> นิคมฯตะวันออก(มาบตาพุด) |
| <input type="checkbox"/> นิคมฯปิ่นทอง | |

2. สินทรัพย์รวมกิจการของท่าน

- น้อยกว่า 50.0 ล้านบาท
- ตั้งแต่ 50.0 ล้านบาท ถึง 100.0 ล้านบาท
- มากกว่า 100.0 ล้านบาท ถึง 500.0 ล้านบาท
- มากกว่า 500.0 ล้านบาท ถึง 1,000.0 ล้านบาท
- มากกว่า 1,000.0 ล้านบาท

3. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

- น้อยกว่า 2 ปี
- ตั้งแต่ 2 - 5 ปี
- มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

4. บริษัทของท่านใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ หรือไม่

- ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ (ข้ามไปตอบข้อ 6)
- ไม่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์

5. สาเหตุที่ทำให้บริษัทของท่านไม่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- วงเงินสินเชื่อที่ให้ไม่เพียงพอ
- ใช้เวลานานกว่าจะได้รับการอนุมัติ
- อัตราดอกเบี้ยสูง
- การขอสินเชื่อยุ่งยาก
- เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เป็นที่พอใจ ได้แก่.....
- การบริการไม่ดี (โปรดระบุ).....
- อื่นๆ.....

6. ในกรณีที่บริษัทของท่านใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พอใจ
 - การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
 - อัตราดอกเบี้ยต่ำ
 - การขอสินเชื่อสะดวกไม่ยุ่งยาก
 - เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ ได้แก่.....
 - การบริการที่ดี
 - อื่นๆ
7. ในการใช้บริการสินเชื่อท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยควรจะเป็นแบบใด
- อัตราดอกเบี้ยคงที่
 - อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามอัตราอ้างอิง
 - อื่นๆ.....
8. ท่านคิดว่าธนาคารควรให้ความช่วยเหลืออย่างไรมากที่สุดกรณีสินเชื่อมีปัญหา (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- งดจ่ายคืนเงินต้นชั่วคราว
 - งดจ่ายดอกเบี้ยชั่วคราว
 - ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ
 - ให้คำแนะนำในการดำเนินการของลูกหนี้
 - อื่นๆ.....
9. ท่านคิดว่าธนาคารไทยพาณิชย์ควรปรับปรุงเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆต่อไปนี้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ภาพพจน์**ของธนาคาร
ข้อเสนอแนะ.....
 - ประเภทของบริการ**ของธนาคาร
ข้อเสนอแนะ.....
 - พนักงาน**ที่ให้บริการ
ข้อเสนอแนะ.....
 - อื่นๆ**
ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่า หัวข้อต่อไปนี้มีความเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกสถาบันการเงิน เพื่อขอใช้บริการสินเชื่อมากน้อยเพียงไร โดยให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1	ธนาคารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2	ธนาคารมีความมั่นคง					
3	เป็นธนาคารใหญ่มีสินทรัพย์มาก					
4	ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
5	ธนาคารมีจำนวนสาขามาก					
6	พนักงานธนาคารให้บริการดีมีความสุภาพ					
7	สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวก					
8	มีช่องทางติดต่อกับธนาคารได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
9	ธนาคารมีการส่งพนักงานให้บริการถึงบริษัท					
10	การบริการอื่นที่นอกเหนือจากสินเชื่อมีความรวดเร็ว เช่น การฝาก ถอน โอนเงิน					
11	ธนาคารมีประเภทของบริการที่หลากหลาย					
12	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเป็นไปตามต้องการ					
13	การอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว					

	หัวข้อ	ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้สินเชื่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
14	เงื่อนไขการชำระหนี้สามารถปฏิบัติได้					
	อัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเทียบกับมูลค่าของหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันมีอัตราสูงกว่าธนาคารอื่น					
	ธนาคารให้ความช่วยเหลือเมื่อธุรกิจประสบปัญหา					
	ธุรกิจอื่นให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการที่ดีของธนาคาร					
	ปัจจัยอื่น 19.1 _____					
	19.2 _____					
	19.3 _____					

ส่วนที่ 3 ประเภทบริการสินเชื่อที่ท่านใช้บริการ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความเห็นของท่าน

	ประเภทบริการสินเชื่อ	ไม่ใช้บริการ	ใช้บางครั้ง	ใช้มาก
1	วงเงินกู้ระยะยาว			
2	วงเงินกู้ต่างประเทศ			
3	วงเงินกู้ระยะสั้น			
4	วงเงินเบิกเกินบัญชี			
5	หนังสือค้ำประกัน			
6	วงเงินกู้มีตัวแลกเงินประกอบ			
7	รับซื้อลดตัวเงินในประเทศ			
8	รับรองและอวัลตัวเงิน			
9	เลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ			
10	แพคกิ้งเครดิตภายในประเทศ			
11	เลตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสต์รีซีพ			
12	การค้ำประกันเพื่อการออกสินค้า			
13	แพคกิ้งเครดิต			
14	รับซื้อตัวเงินที่เกิดจากการส่งออก			
15	อื่นๆ 15.1.....			
	15.2.....			
	15.3.....			

ปัญหาและข้อเสนอนะ

- 1 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบซึ่งเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงิน

- 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม

1. นายวินัย ตริสุวรรณ
ผู้จัดการสำนักงานจัดการทรัพย์สิน ฉะเชิงเทรา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
2. นายวิษณุ นาคะชัย
ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าบุคคลระยะอง
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายองอาจ สุทธสกุล
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ.2530
สถานที่ทำงาน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาพัทยา ชลบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา