

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย
ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

นางสาวนิสากร กฤษณา

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาภิบาล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาภิบาล

พ.ศ. 2561

**Operation about the Criteria for Credit Granting to Small and Medium
Enterprises with the Performance of Credit Officers in the
Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank
Public Company Limited**



Miss Nisakorn Krishna

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2018

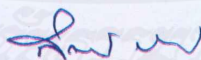
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาเงินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย
ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

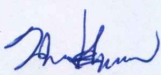
ชื่อและนามสกุล นางสาวนิสากร กฤษณา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์รุ่งเสริม หอมกลิ่น)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวีอิสระ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

ผู้ศึกษา นางสาวนิสากร กฤษณา **รหัสนักศึกษา** 2563002522 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำนวน 150 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 75 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ ได้พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำนวน 110 คน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 20 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด (3) พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ที่มีขนาดวงเงินที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Independent Study title: Operation about the Criteria for Credit Granting to Small and Medium Enterprises with the Performance of Credit Officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited

Author: Miss Nisakorn Krishna; **ID:** 2563002522; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Achara Cheewatrangoongit, Associate Professor; **Academic year:** 2018

Abstract

The objectives of the study were: (1) to study the operation level about the criteria for credit granting to SMEs with the performance of credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited; (2) to study the operational performance level of credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited; (3) to compare the performance inside SMEs KTB of credit officers classified by personal factors; and (4) to compare the performance level with the criteria for credit granting to SMEs Loans entrepreneurs classified by personal factors.

The study was a quantitative research by people sample divided to 2 groups were the credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Public Company Limited 150 case and SMEs entrepreneurs 75 cases include solution by Taro Yamane program get the credit officers in the KTB 110 case and SMEs entrepreneurs 20 cases. The tools used for data collection were questionnaire and statistics for data analysis. Statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of this study were: (1) the credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited have performed their work in accordance with the criteria for credit approval for SMEs entrepreneurs in accordance with the principle of loan approval in the highest level; (2) the efficiency of loan performance in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited was at the highest level; (3) the credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited there is a significant difference in performance of loan approval criteria for SMEs entrepreneurs at the statistical level of 0.05; and (4) SMEs entrepreneurs with different personal information have no different opinions on the performance of credit officers in the Metropolitan Business Center 2, Krung Thai Bank Public Company Limited.

Keywords: The criteria for credit granting, The small and medium enterprises, The performance of credit officers

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ ที่ได้ให้คำปรึกษาข้อแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้ศึกษาขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน ถ่ายทอดแนวคิด องค์ความรู้และ แนวแนวทางต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนเจ้าของผลงานวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จ สมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นศรหลวง 2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่คอย สนับสนุน รวมถึงให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี

นิสากร กฤษณา

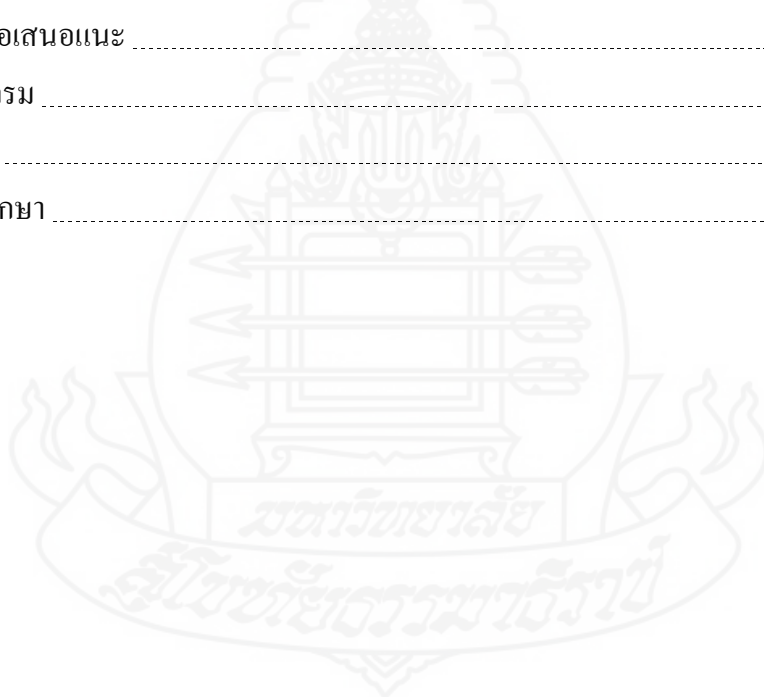
ตุลาคม 2562

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 4 |
| กรอบแนวคิดการศึกษา | 4 |
| สมมติฐานการศึกษา | 6 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 6 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| บริบทของธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อผู้ประกอบการ SMEs | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs | 12 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 18 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 23 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา | 29 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 29 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 31 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 33 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 35 |
| ตอนที่ 1 กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 | 35 |
| ตอนที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs | 43 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 48 |
| ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 52 |
| บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 60 |
| สรุปการศึกษา..... | 60 |
| อภิปรายผล..... | 58 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 62 |
| บรรณานุกรม..... | 64 |
| ภาคผนวก..... | 68 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 83 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--------------|---|
| ตารางที่ 2.1 | เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย..... 9 |
| ตารางที่ 2.2 | เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อตามหลัก 5C's..... 13 |
| ตารางที่ 2.3 | อัตราการสอบทานสินเชื่อ..... 17 |
| ตารางที่ 2.4 | ผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 23 |
| ตารางที่ 4.1 | แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 36 |
| ตารางที่ 4.2 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลัก ในการพิจารณาสินเชื่อ..... 37 |
| ตารางที่ 4.3 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs..... 38 |
| ตารางที่ 4.4 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลัก ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านความสามารถในการชำระหนี้..... 39 |
| ตารางที่ 4.5 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ ด้านเงินลงทุน..... 40 |
| ตารางที่ 4.6 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ ด้านหลักประกัน..... 41 |
| ตารางที่ 4.7 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ..... 42 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43 |
| ตารางที่ 4.9 | วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยภาพรวม..... 44 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน..... | 45 |
| ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน | 46 |
| ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านเวลา..... | 47 |
| ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ..... | 48 |
| ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ..... | 49 |
| ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 49 |
| ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา..... | 49 |
| ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ..... | 51 |
| ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 52 |
| ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามเพศ..... | 53 |
| ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามอายุ..... | 54 |
| ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 55 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... | 56 |
| ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 57 |
| ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณา สินเชื่อ จำแนกตามจำแนกตามขนาดวงเงินที่รับผิดชอบ..... | 59 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวเทียบระยะเดียวกับปีก่อน..... | 2 |
| ภาพที่ 1.2 สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของระบบธนาคารพาณิชย์ย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2557-2561)..... | 2 |
| ภาพที่ 1.3 ภาพรวม NPL ของสินเชื่อ SMEsย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2557-2561)..... | 3 |
| ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดการศึกษา..... | 4 |
| ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารสินเชื่อ..... | 14 |



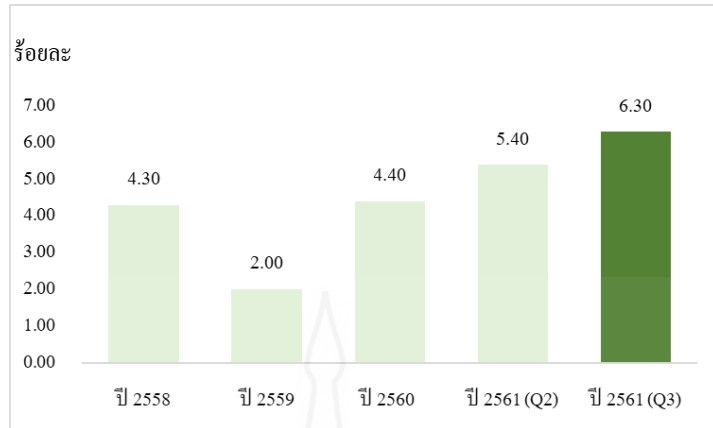
บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

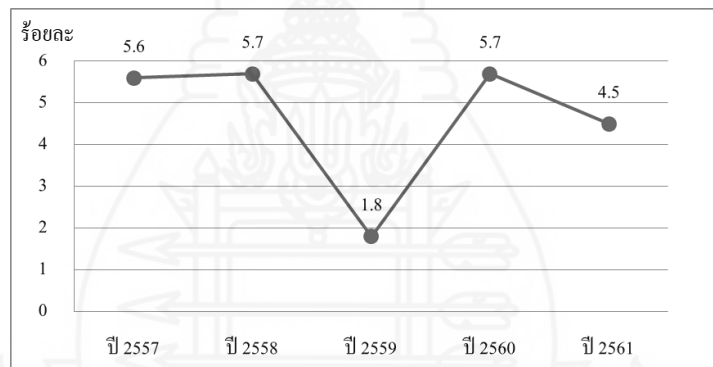
ภาคธุรกิจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ โดยมีบทบาทในการผลิต การลงทุน และการจ้างงาน ซึ่งการประกอบธุรกิจนั้นจำเป็นต้องอาศัยเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงเงินทุนของผู้ประกอบการเอง และเงินทุนแหล่งอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถาบันการเงิน ดังนั้น SMEs จึงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งประการแรก ในด้านการผลิตนั้น SMEs เป็นหน่วยการผลิตที่สำคัญในการผลิตสินค้าหลายชนิดที่ธุรกิจขนาดใหญ่ไม่ทำการผลิต SMEs จึงมีบทบาทในการเพิ่มความหลากหลายของสินค้า ประการที่สอง SMEs มีบทบาทอย่างมากต่อการจ้างงานของประเทศ เนื่องจาก SMEs มีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ อีกทั้งยังช่วยดูดซับแรงงานที่เคลื่อนย้ายออกจากภาคการเกษตร การประกอบการ SMEs จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการมีงานทำและรายได้ครัวเรือนจำนวนมาก ประการที่สาม การเข้าถึงเครื่องมือในการออมมีความจำกัด SMEs จึงมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรและโยกย้ายเงินออมในชนบท โดยนำไปใช้ในภาคการผลิต ประการสุดท้าย SMEs ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการเนื่องจากธุรกิจผู้ประกอบการรายใหม่ส่วนใหญ่มีขนาดเล็กในช่วงแรกก่อนที่จะขยายธุรกิจให้ใหญ่ขึ้นในเวลาถัดไป (นฤา วะสี และคณะ, 2561)

จากผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ไตรมาส 3 ปี 2561 แสดงให้เห็นว่า สินเชื่อระบบธนาคารพาณิชย์ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5.4 ในไตรมาส 2 ปี 2561 มาอยู่ที่ร้อยละ 6.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัว โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่และสินเชื่อ SMEs ที่วงเงินค่อนข้างสูง ทั้งนี้ธุรกิจขนาดใหญ่บางส่วนระดมทุนผ่านตราสารหนี้เพื่อบริหารต้นทุนทางการเงินส่งผลให้ภาพรวมการระดมทุนผ่านสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์และตราสารหนี้ขยายตัวเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับสินเชื่อธุรกิจ SMEs ไม่รวมธุรกิจการเงิน ขยายตัวร้อยละ 7.2 ซึ่งเป็นการขยายตัวจากธุรกิจ SMEs ที่วงเงินค่อนข้างสูงในภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นสำคัญ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ดังภาพที่ 1.1



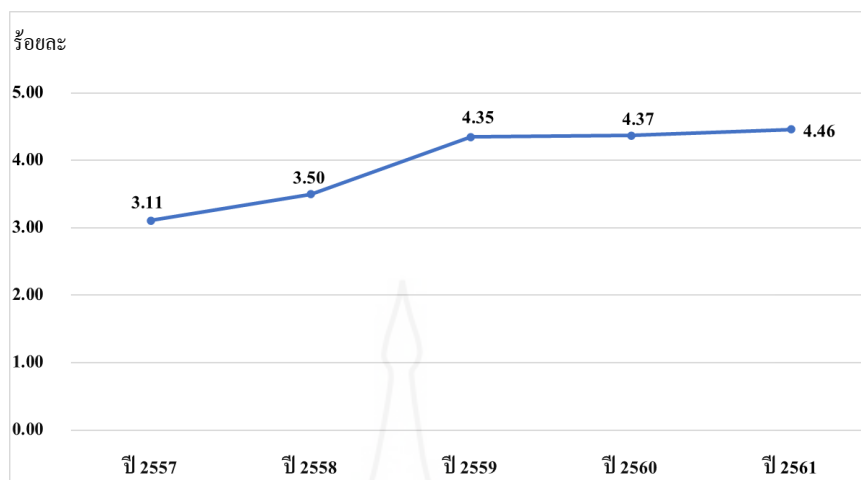
ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวเทียบระยะเดียวกับปีก่อน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)



ภาพที่ 1.2 สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของระบบธนาคารพาณิชย์ย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2557-2561)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)



ภาพที่ 1.3 ภาพรวม NPL ของสินเชื่อ SMEs ย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2557-2561)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

จากภาพที่ 1.2 และภาพที่ 1.3 สินเชื่อของธุรกิจ SMEs และภาพรวม NPL ของสินเชื่อ SMEs ย้อนหลัง 5 ปี (ปี 2557-2561) ปริมาณยอดสินเชื่อปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs เป็นอย่างมากทำให้ปริมาณหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPL สูงขึ้นตามลำดับ ดังนั้นเมื่อผู้ประกอบการ SMEs จะต้องแสวงหาแหล่งเงินทุนเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและแหล่งเงินทุนที่สำคัญคือ สถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ระดมเงินออม ใ้ผู้ยืมแก่ที่ต้องการเงินไปเพื่อลงทุนในธุรกิจ โดยต้องจ่ายดอกเบี้ยให้แก่สถาบันการเงิน และคิดดอกเบี้ย แต่การหาเงินทุนไม่ใช่เรื่องงาน เนื่องจากปัจจุบันสถาบันการเงินไทยได้เพิ่มความเข้มงวดในการให้สินเชื่อ เพราะไม่ต้องการให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตามมาทีหลัง ทั้งจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อกิจการต่าง ๆ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจที่ลดลง หรือการนำเข้า ส่งออกของสินค้าที่ลดลงเช่นกัน ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงินจึงทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (บุญหลาย จัตุรัส, 2558)

ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีหน้าที่สนับสนุนผู้ประกอบการ SME ที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ หรือการขยายกิจการ เช่น ลงทุน/ซ่อมแซม/ปรับปรุงสินทรัพย์ถาวร หรือรองรับ Permanent Trading Asset หรือใช้เพื่อการ Refinance สินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น ดังนั้นในการพิจารณาการให้สินเชื่อผู้ประกอบการ SME จำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของผู้ประกอบการ SMEs

จากความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs เพื่อให้เป็นไปตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อของทางธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

2.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.4

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

4.2 ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำนวน 150 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 20 คน ณ เดือนมีนาคม 2562

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษากิจการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความเร็ว

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 ถึง เดือนตุลาคม 2562

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ในหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินลงทุน ด้านหลักประกัน และด้านสภาพเศรษฐกิจ

6.2 **สินเชื่อ** หมายถึง เงินลงทุนที่สถาบันการเงินให้แก่ผู้ประกอบการ SME โดยจะพิจารณาการให้สินเชื่อจากหลักประกัน ความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการ SME สามารถดำเนินธุรกิจได้

6.3 **ผู้ประกอบการ SMEs** หมายถึง ผู้ประกอบการในธุรกิจรายย่อยที่ขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินเพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ

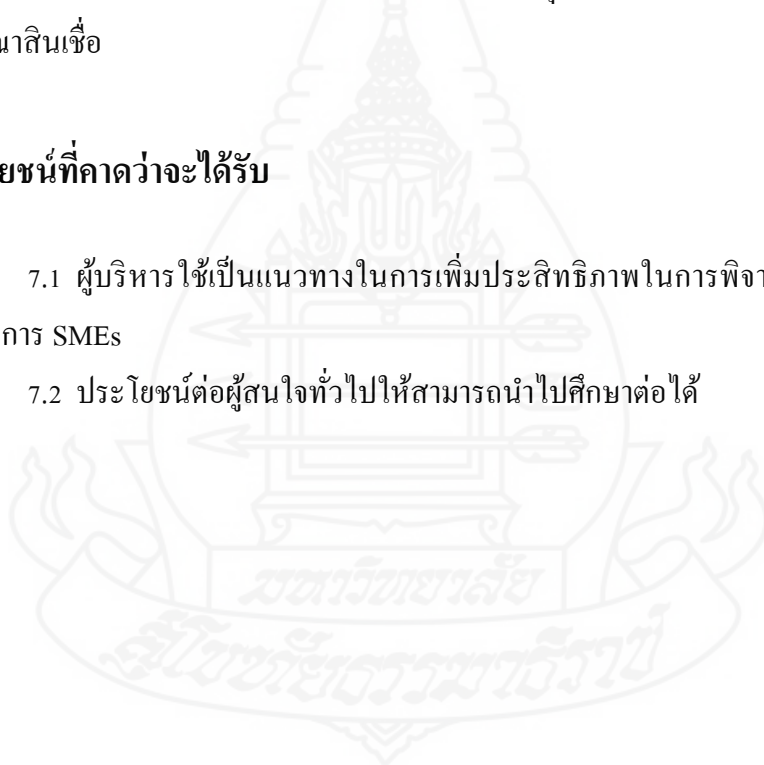
6.4 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลของงาน

6.5 **เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ** หมายถึง ข้อกำหนดในการพิจารณาสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นไปตามเงื่อนไขของสถาบันการเงินซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs ความสามารถในการชำระหนี้ เงินลงทุน หลักประกันและการกำหนดเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

7.2 ประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไปให้สามารถนำไปศึกษาต่อได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บริบทของธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อผู้ประกอบการ SMEs
2. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทของธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อผู้ประกอบการ SMEs

ในการปฏิบัติเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ลงในทุกมิติในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีความเหมาะสม รัดกุม และสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ เพื่อให้เกิดหนี้ที่มีคุณภาพ ป้องกันหนี้ NPL (Non-Performing Loan) ธนาคารกรุงไทย ต้องบริหารจัดการหนี้อย่างมีคุณภาพ จึงขอสรุปภาพรวมเกณฑ์ที่สำคัญ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

| เกณฑ์การพิจารณา | SMEs หรือผู้ประกอบการ |
|--------------------------------|---|
| ลูกค้า (Customer) | <p>1. พิสูจน์ตัวตนลูกค้า (Know Your Customer หรือ KYC) คือ กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของลูกค้า ประกอบด้วย</p> <p>1.1 การแสดงตนของลูกค้า (Identification)</p> <p>1.2 การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า (Verification)</p> <p>ซึ่งจะหลังจากตรวจสอบแล้วจะสามารถจัดความเสี่ยงลูกค้าว่าอยู่ในเกณฑ์ใด</p> <ul style="list-style-type: none"> - KYC = 1 (ความเสี่ยงต่ำ) - KYC = 2 (ความเสี่ยงปานกลาง) - KYC = 3 (ความเสี่ยงสูง) |
| คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) | <p>2. ประวัติผู้กู้(บุคคล หรือนิติบุคคล)</p> <p>2.1 ประเภทธุรกิจ (Business type) พิจารณาจากเอกสารดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือรับรอง (วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ การกู้ยืม สถาบันการเงิน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ) - บอจ.5. (เพื่อพิจารณาโครงสร้างผู้ถือหุ้น) <p>2.2 ประวัติทางการเงิน (Financial history) พิจารณาจาก Credit Bureau, การตรวจสอบระบบต่างๆภายในและภายนอกธนาคาร</p> <p>2.3 ประวัติทางการค้า (Trade History) ตรวจสอบทางการค้ากับลูกค้า เช่น ประวัติทำงานจากหน่วยงานราชการ ฯลฯ</p> <p>2.4 โครงสร้างธุรกิจ(Business Structure) เพื่อพิจารณาผู้บริหาร ทีมงานและผู้สืบทอดในการดำเนินธุรกิจ</p> |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| เกณฑ์การพิจารณา | SMEs หรือผู้ประกอบการ |
|--|---|
| ความสามารถในการ จ่ายชำระ (Capacity) | <p>3. แหล่งชำระหนี้คืนธนาคารจากการดำเนินธุรกิจ พิจารณาจาก</p> <p>3.1 งบสรรพากร(Financial accounting) ผลงานในอดีต เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ในอดีตของลูกค้า</p> <p>3.2 ภ.พ.31 ภ.ง.ด.51 งานระหว่างทำ สัมพันธ์กับคู่ค้าปัจจุบัน เพื่อเป็นฐานในการประมาณความสามารถชำระหนี้ลูกค้าในอนาคต</p> <p>3.3 บทวิจัย ข้อมูลข่าวสาร,สถานะอุตสาหกรรม พิจารณาภาวะ อุตสาหกรรมอยู่วงจรธุรกิจ(Business Cycle) ช่วงใด มีข้อจำกัด หรือข้อห้ามทางกฎหมายในการดำเนินธุรกิจหรือไม่</p> |
| เงินลงทุน (Capital) | <p>4. ความมั่งคั่งของผู้กู้ (Wealth) โดยพิจารณาจาก</p> <p>4.1 งบสรรพากร เพื่อพิจารณา ทุนจดทะเบียน,กำไรสะสม</p> <p>4.2 รายงานฐานะทางการเงิน เพื่อพิจารณาทรัพย์สินและ หนี้สินของผู้กู้</p> |
| หลักประกัน (Collateral) | <p>5. หลักประกันสินเชื่อ เช่น สถานประกอบการ, เงินฝาก, สังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ (Secondary source) ซึ่งธนาคารพิจารณาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ดังนี้</p> <p>5.1 สัดส่วนวงเงินต่อมูลค่าหลักประกัน ให้สอดคล้องกับ ความเสี่ยงในการขอสินเชื่อของผู้กู้</p> <p>5.2 สภาพคล่องของหลักประกัน</p> <p>5.3 ผู้ถือกรรมสิทธิ์และความสัมพันธ์ของหลักประกันกับผู้กู้</p> <p>5.4 การบังคับและยึดหน่วงหลักประกันเพื่อนำมาชำระหนี้</p> |
| เงื่อนไข (Conditions) | <p>6. การกำหนดเงื่อนไขอนุมัติ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การกู้ และติดตามการชำระหนี้ของผู้กู้ให้เป็นไปตามเงื่อนไข โดยมี เงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับความเสี่ยง ของผู้กู้</p> <p>6.1 วัตถุประสงค์ในการขอกู้</p> <p>6.2 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับความเสี่ยง</p> <p>6.3 เงื่อนไขควบคุมและติดตามการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับผู้กู้</p> |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| เกณฑ์การพิจารณา | SMEs หรือผู้ประกอบการ |
|--|--|
| ประเทศ (Country) | 7. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของผู้กู้และคู่ค้า เพื่อพิจารณาความเสี่ยงระดับมหภาคหรืออุตสาหกรรมของผู้กู้แต่ละราย 7.1 ความเสี่ยงทางการเมืองและเศรษฐกิจระดับประเทศของผู้กู้และคู่ค้า 7.2 ความเสี่ยงทางด้านอุตสาหกรรมของผู้กู้และคู่ค้า |
| สะท้อนคุณภาพสินเชื่อ (Credit Rating /Credit Scoring) | 8. เครื่องมือหรือตัวชี้วัดกำหนดระดับความเสี่ยงของผู้กู้เพื่อกำหนดเงื่อนไข, อัตราดอกเบี้ยและหลักประกันที่เหมาะสมสำหรับผู้กู้แต่ละราย 8.1 Credit Scoring เป็นตัวชี้วัดระดับความเสี่ยงของผู้กู้ขนาดเล็กหรือวงเงินไม่ซับซ้อน ซึ่งจะประมวลผลลัพธ์ที่ได้ออกมาเป็นระดับคะแนนของผู้กู้ 8.2 Credit Rating เป็นตัวชี้วัดระดับความเสี่ยงของผู้กู้ขนาดกลางหรือขนาดใหญ่หรือวงเงินซับซ้อน ซึ่งเกณฑ์พิจารณาสินเชื่อจะประมวลผลใช้ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณประกอบกัน ดังนี้ - คุณภาพสินเชื่อของผู้กู้ - การบริหารงานของผู้กู้ - ผลงานในอดีตและอนาคต - งบการเงิน |
| ความมั่นใจ (Confidence) | 9. ความมั่นใจของธนาคารที่มีต่อผู้กู้ เกิดจากการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ประกอบกัน ทั้งทางในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งธนาคารจะมีเงื่อนไข, อัตราดอกเบี้ยและหลักประกันที่เหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงของผู้กู้แต่ละราย |

2. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

2.1 ความหมายของสินเชื่อ

สินเชื่อ เป็นความเชื่อถือและความไว้ใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายในการให้สินค้าและบริการ โดยเมื่อครบกำหนดต้องชำระคืน โดย ฐิติพร ลวดทอง (2554) กล่าวว่า สินเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลต้องการขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อดำเนินธุรกิจ และเมื่อครบกำหนดต้องชำระคืน เงินต้นพร้อมดอกเบี้ย ขณะที่ เอกการ กุลวิสร (2558) กล่าวว่า สินเชื่อหมายถึง การให้กู้ยืมเงินทุกประเภทของธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเบิกเกินบัญชี ซ้ำลด เป็นต้น โดยมีข้อผูกพันกับสถาบันการเงินที่จะต้องชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยจนครบ

2.2 หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

ฐิติพร ลวดทอง (2554) หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ หรือ 5C's เป็นเครื่องมือที่จะช่วยประเมินความเสี่ยงเพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อว่าอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อนั้น โดยพิจารณาดังนี้

2.2.1 คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) จะพิจารณาจากประวัติส่วนตัว ฐานะทางการเงิน ความรู้ การดำเนินธุรกิจและสุดท้ายคือ ตัวผู้ประกอบการที่ขอสินเชื่อซึ่งในมุมมองของธุรกิจรายย่อยหรือ SME จะมีการพิจารณาที่ต่างกันออกไปโดยจะวิเคราะห์ในมุมมองความเสี่ยงที่ต่างออกไปตามสภาพการณ์

2.2.2 ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) จะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ที่สามารถชำระได้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยที่เป็นไปตามเงื่อนไขตามที่กำหนดหรือตกลงกันได้ โดยพิจารณาจากรายได้ กำไร และกระแสเงินสด

2.2.3 เงินทุน (Capital) ในการขอสินเชื่อนั้น ควรจะมีเงินทุนของเจ้าของส่วนหนึ่งมาลงทุนด้วย เพราะธนาคารจะไม่สนับสนุนให้การขอสินเชื่อ 100% เพราะจะทำให้ภาระหนี้สินในระดับที่สูง ดังนั้นการนำเงินส่วนตัวมาลงทุนในสัดส่วนที่สูงพอจะทำให้ไม่มีความเสี่ยงทางการเงินจนธนาคารรับไม่ได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อจะพิจารณาจากสัดส่วนหนี้ต่อทุน

2.2.4 หลักประกัน (Collateral) จะพิจารณาในคุณภาพของหลักประกันและสภาพคล่อง เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยง โดยหลักประกันนั้นอาจจะเป็นเงินฝาก อสังหาริมทรัพย์ ใบนหุ้นหรือการค้ำประกันโดยบุคคล

2.2.5 สภาพเศรษฐกิจ (Economy) ในการอนุมัติสินเชื่อนั้นต้องวิเคราะห์ว่าลูกค้ามีคุณสมบัติตามหลักการการวิเคราะห์แล้ว แต่ก็ยังไม่ได้หมายถึงจะมีสินเชื่อที่ดี จะต้องพิจารณาจากสภาพการณ์ภายนอก เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม เป็นต้น

พรรณภา ชวนมิตรกุล (2554) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์และประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้ โดยใช้เกณฑ์ 5C's สรุปได้ตามตารางที่ 2.2

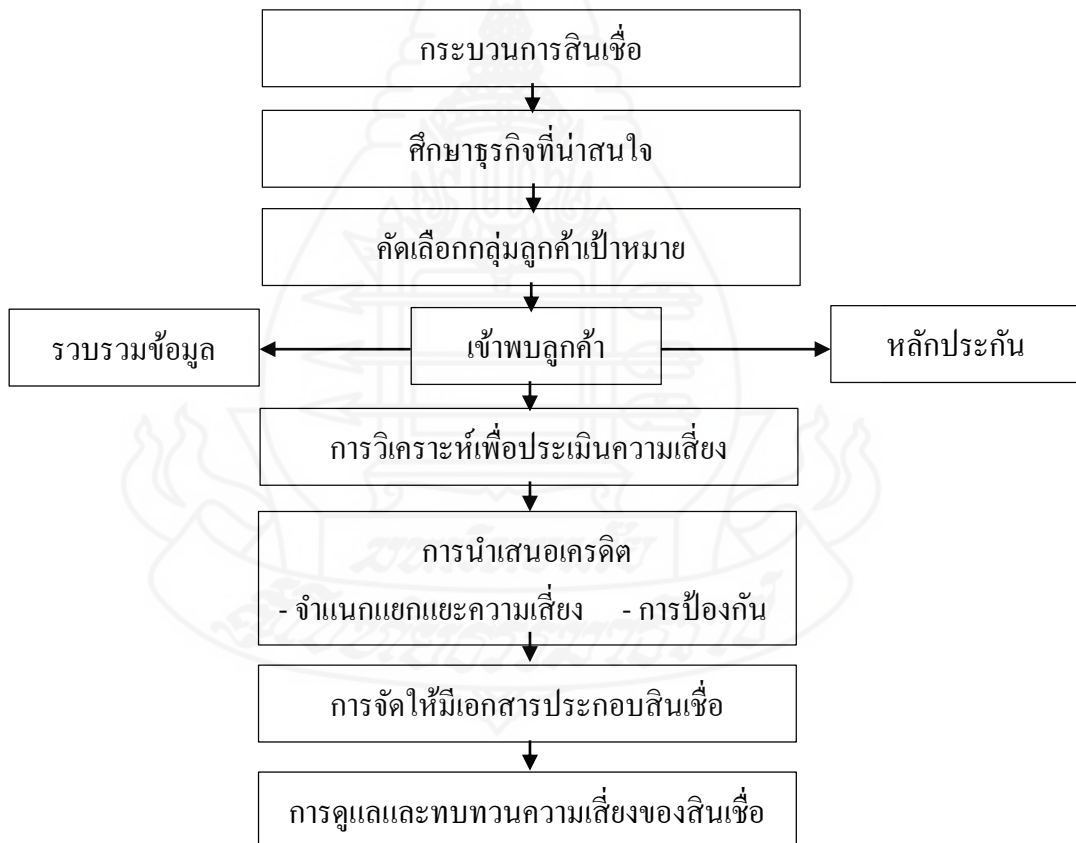
ตารางที่ 2.2 เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อตามหลัก 5C's

| เกณฑ์ 5C's | SMEs หรือผู้ประกอบการ |
|------------------------------------|--|
| คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) | <ol style="list-style-type: none"> ประวัติผู้บริหาร รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนการจ้างสินทรัพย์ลงทุนหลัก ความมีส่วนร่วมในชุมชน สัดส่วนเงินลงทุนที่เจ้าของ/ผู้บริหารนำมาลงทุน |
| ความสามารถในการจ่ายชำระ (Capacity) | <ol style="list-style-type: none"> ประสบการณ์ของผู้บริหารที่เกี่ยวกับธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรม สถานการณ์การเติบโตและถดถอย สภาพการแข่งขัน ลักษณะลูกค้า ลักษณะผู้ขาย ผู้สืบทอดรุ่นต่อไปหรือทีมงาน |
| เงินลงทุน (Capital) | <ol style="list-style-type: none"> สัดส่วนเงินลงทุนของเจ้าของหรือผู้บริหารหลักต่อเงินลงทุน เงินลงทุนระหว่างเจ้าของและเงินกู้ของเจ้าของกิจการ <p>ผลกำไรสุทธิที่นำมาลงทุนต่อและเงินปันผล</p> |
| หลักประกัน (Collateral) | <ol style="list-style-type: none"> สัดส่วนเงินกู้ต่อมูลค่ารวมของหลักประกัน ประเภทหลักประกัน ผู้มีกรรมสิทธิ์ที่แท้จริงของหลักทรัพย์ ความสัมพันธ์ของเจ้าของหลักทรัพย์กับผู้กู้ ความสัมพันธ์ของบุคคลค้ำประกันกับผู้กู้ |
| ปัจจัยอื่น (Conditions) | <ol style="list-style-type: none"> วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อการลงทุน ผู้กู้ร่วม เงื่อนไขอัตราดอกเบี้ย การชำระคืน |

จากการทบทวนเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อทางทฤษฎีและของธนาคารกรุงไทย จึงสรุปเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินลงทุน ด้านหลักประกัน และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งทั้ง 5 ด้านเป็นเกณฑ์สำหรับพิจารณาสินเชื่อที่แต่ละสถาบันการเงินใช้เป็นแนวทางในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs

2.3 กระบวนการบริหารสินเชื่อ

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2547) ที่ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารสินเชื่อจะเริ่มตั้งแต่การศึกษาธุรกิจของผู้ประกอบการในการขอสินเชื่อเพื่อพิจารณาเบื้องต้น ประกอบกับการเลือกผู้ประกอบการในการพิจารณาสินเชื่อต่าง ๆ และเข้าพบผู้ประกอบการควบคู่กับการตรวจสอบข้อมูลและหลักประกันต่าง ๆ ที่ใช้ค้ำประกัน จากนั้นจะดำเนินการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงจากปัจจัยต่าง ๆ ก่อนที่จะอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารสินเชื่อ

ที่มา: ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2547)

2.4 หลักเกณฑ์กำกับดูแลด้านกระบวนการสินเชื่อ

2.4.1 การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

ธุรกรรมด้านสินเชื่อ (ครอบคลุมถึง การให้สินเชื่อ ก่อภาระผูกพัน และธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ) เป็นธุรกรรมที่สำคัญของสถาบันการเงิน จึงควรมีการกำหนดกระบวนการทำธุรกรรมและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม รัดกุมและสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีการจัดทำนโยบายสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ และจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อที่มีความเป็นปัจจุบันและจัดทำสำเนาไว้ในแฟ้มประวัติลูกหนี้แต่ละราย เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถตรวจสอบได้

1) นโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

- (1) ธุรกรรมด้านสินเชื่อ
- (2) ระบุประเภทของสินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้รายใหญ่และรายย่อย
- (3) กำหนดสัดส่วนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อตามภาคเศรษฐกิจ/ประเภทธุรกิจ (Concentration)
- (4) กำหนดประเภทสินเชื่อที่พึงระมัดระวัง ไม่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิตของประเทศ เช่น ธุรกิจที่มีลักษณะเก็งกำไร / ธุรกิจนำเข้า สินค้าฟุ่มเฟือย / ธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรม
- (5) กำหนดนโยบายการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อให้ชัดเจนกับผู้ถือหุ้นกิจการที่เกี่ยวข้องกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้มีอำนาจในการจัดการ
- (6) กำหนดผู้รับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆในการพิจารณาธุรกรรมด้านสินเชื่อ

2) การลงทุนในหลักทรัพย์

กำหนดผู้รับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ จนถึงขั้นตอนการจ่ายเงินและรับเงิน และการรายงานซื้อและขายหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุมัติแล้ว

3) การขายสินทรัพย์

กำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติ ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนหรือวิธีการขายสินทรัพย์ การรายงานเมื่อขายสินทรัพย์

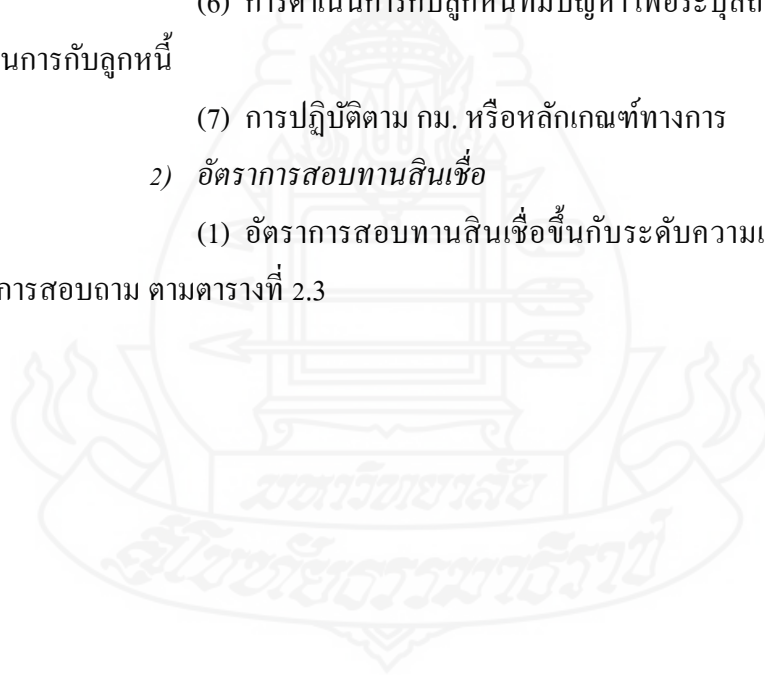
2.4.2 การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อ

1) หลักเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อ

- (1) การวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ประเมินราคาหลักประกัน และวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ
- (2) ความถูกต้องครบถ้วนของนิติกรรม ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการอนุมัติ เช่น สัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน เป็นต้น
- (3) การเบิกใช้วงเงินและการติดตาม จะต้องเป็นไปตามที่เงื่อนไขของธนาคารกำหนด และกระบวนการติดตามการใช้เงินตามวัตถุประสงค์
- (4) การทบทวนวงเงิน ต้องกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม และคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- (5) คุณภาพสินเชื่อ การจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรองเป็นไปอย่างถูกต้องตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย
- (6) การดำเนินการกับลูกหนี้ที่มีปัญหา เพื่อระบุสถานะหรือขั้นตอนที่กำลังดำเนินการกับลูกหนี้
- (7) การปฏิบัติตาม กม. หรือหลักเกณฑ์ทางการ

2) อัตราการสอบทานสินเชื่อ

- (1) อัตราการสอบทานสินเชื่อขึ้นกับระดับความเสี่ยงรวมด้านเครดิต ซึ่งมีอัตราการสอบตาม ตามตารางที่ 2.3



ตารางที่ 2.3 อัตราการสอบทานสินเชื่อ

| ระดับ ความเสี่ยง | ร้อยละต่อยอดคงค้างต่อปี | | | | |
|---------------------|---|--|------------|------------------------------|----------------------------|
| | ธุรกิจวงเงิน สูง (≥ 20 ลบ./ 10 ลบ.) | ธุรกิจวงเงิน ต่ำ (<20 ลบ./ 10 ลบ.) | รายย่อย | ลูกหนี้ธุรกิจ ที่เป็น NPL | ภาระผูกพัน |
| สูง | 80-100 | 2 | | 20 | ทุกรายการที่ CCF = 1 |
| ค่อนข้างสูง | 75-100 | 1 | ตามวิธีการ | 10 | |
| ปานกลาง | 45-75 | | ตามวิธีการ | ตามวิธีการ | สำหรับลูกหนี้ ที่สอบถาม |
| ค่อนข้างต่ำ | 25-45 | | ทางสถิติ | ตามวิธีการ | |
| ต่ำ | 20-25 | | ทางสถิติ | ทางสถิติ | |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2558)

(2) ลูกหนี้ธุรกิจที่จัดชั้นปกติและกล่าวถึงเป็นพิเศษ ซึ่งจะสอบทานอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปีปฏิทิน

(3) ลูกหนี้ธุรกิจวงเงินสูง
สอบทานลูกหนี้รายใหญ่ 11 กลุ่มแรก โดยไม่ต่ำกว่า 81% ของยอดคงค้างในแต่ละกลุ่ม

สอบทานลูกหนี้รายใหม่ที่อนุมัติย้อนหลัง 1 ปี นับจากวันที่จัดทำแผนงานการสอบทานประจำปี

ครอบคลุมลูกหนี้ทุกขนาดของวงเงินและลูกหนี้กลุ่มที่มีแนวโน้มความเสี่ยงเพิ่มขึ้น

(4) ลูกหนี้ค้ำยคุณภาพ

สอบทานลูกหนี้ธุรกิจที่ค้ำยคุณภาพรายใหม่ทุกราย

สอบทานลูกหนี้ที่ค้ำยคุณภาพไม่เกิน 2 ปี ก่อนหน้าวันที่จัดทำแผนงาน

สอบทานสินเชื่อ และยังไม่ได้ถูกดำเนินการทางศาล

(5) ภาระผูกพัน

สอบทานภาระผูกพันที่มี CCF = 1 สำหรับลูกหนี้ที่สอบทานสินเชื่อ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการกระทำของพนักงานที่จะปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำหรือความสามารถของบุคคลที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในงานนั้น ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วน อรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานของทที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ขณะที่ วิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจก็คือ การให้ได้ผลกำไรสูงสุด การบริหารในเชิงเศรษฐศาสตร์คือการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

จากความหมายข้างต้นสรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีคุณภาพ ประหยัดเวลา และคุ้มค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลของงาน

3.2 องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพนั้นสามารถวัดองค์ประกอบได้ทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน (Quality) ที่มุ่งเน้นถึงงานที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับตัวพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งงานที่มีคุณภาพย่อมเป็นงานที่มีมาตรฐาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2) ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมตรงตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องบริหารเวลาในการทำงานเพื่อให้เสร็จตามที่ตั้งไว้

3) เวลา (Time) ช่วงเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งระยะเวลานั้นจะเป็นตัวกำหนดว่างานนั้นเสร็จเร็วกว่ากำหนดหรือล่าช้า ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องนำเทคนิคหรือพัฒนางานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้รับมอบหมาย

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ดังนั้นจะต้องมีการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดค้ำค่า เกิดผลเสียน้อยที่สุด

ขณะที่แนวคิดของ ประสงค์ ตรีภูลแสงเงิน (2551) ได้กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานบุคคล แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้คือ

1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือการกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2) คุณภาพงาน (Quality of Work) เป็นคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลาและเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจชัดเจนในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานเกี่ยวกับตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือพฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร

5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือการที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง เพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6) มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือการที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ในเรื่องเวลา และเรื่องอื่น ๆ

7) มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือการที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ประกอบด้วย มุมมองในส่วนของผู้ประกอบการ SMEs มุมมองในส่วนของพนักงาน และมุมมองในส่วนของผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

3.3 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิชัย แหวนเพชร (2555) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะวัดได้จากความรู้สึกรู้สึกของบุคคลนั้น ซึ่งหากบุคคลนั้นปฏิบัติงานได้ไม่ดี หรือไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุจากความไม่พอใจในการทำงาน ดังนั้นเมื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีข้อมมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความสำคัญต่อองค์กรดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 2) สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีภายในองค์กร
- 3) เสริมสร้างวินัยที่ดีต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับ
- 4) ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง
- 5) มีความเข้าใจต่อองค์กรมากขึ้น
- 6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 7) มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ปัทมาพร ท่อชู (2559) ได้อธิบายถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนี้ จะทำให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ดังนี้

- 1) ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
- 3) ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
- 4) ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
- 5) ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

6) องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ วิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาต่าง ๆ หรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น

7) เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เพราะหากมีการพัฒนาแล้วจะเกิดองค์ความรู้เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

จากความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งในการขับเคลื่อนธุรกิจต่อไปในอนาคต

3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo, Samuel C. (2000 อ้างถึงใน อรสุดา คุณิตรีตนกุล, 2557) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

(1) ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธะกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

(2) ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การตั้งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหุ้มน้ที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

นัยน์ปพร ยุทธนาวา (2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - (1) เพศ
 - (2) จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - (3) อายุ
 - (4) ระยะเวลาในการทำงาน
 - (5) สติปัญญา
 - (6) ระดับการศึกษา
 - (7) บุคลิกภาพ
- 2) ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - (1) ชนิดของงาน
 - (2) ทักษะความชำนาญ
 - (3) สถานภาพทางอาชีพ
 - (4) สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - (5) ขนาดของธุรกิจ
- 3) ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - (1) ความมั่นคง
 - (2) รายได้
 - (3) สวัสดิการ
 - (4) โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - (5) สภาพการทำงาน
 - (6) ผู้ร่วมงาน
 - (7) ความรับผิดชอบ
 - (8) การจัดการ

จากข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหลากหลายปัจจัยที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในองค์กร เช่น พนักงาน นโยบายการบริหารงาน โครงสร้างองค์กร เป็นต้น และปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคมที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้เป็นสำคัญ

3.5 ผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

ผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยมีการแบ่งขนาดวงเงินกู้สินเชื่อ 2 Size ดังนี้

- 1) Size M ณ เดือน มีนาคม 2562 มีพนักงานประมาณ 90 คน ดูแลวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 20 ล้านบาท > 100 ล้านบาท
- 2) Size L ณ เดือน มีนาคม 2562 มีพนักงานประมาณ 60 คน ดูแลวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 100 ล้านบาท ขึ้นไป

ตารางที่ 2.4 ผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

| ปี | NPL. / ต่อฐานสินเชื่อ (%) | |
|------|---------------------------|--------|
| | Size M | Size L |
| 2560 | 3.43 % | 1.32 % |
| 2561 | 1.59 % | 2.17 % |

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

พิมลวรรณ เดชานุกเบกษา (2559) ศึกษาการวิเคราะห์สินเชื่อกับแนวโน้มสินเชื่อของธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้สถาบันการเงิน (ผู้ให้สินเชื่อ) ประเมินการถึงความสามารถที่จะชำระหนี้สินของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงการเกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และปัญหาหนี้สูญที่จะตามมา ทั้งนี้ในปัจจุบันการวิเคราะห์สินเชื่อนั้นจะใช้หลักนโยบาย 6C's อันประกอบด้วย คุณลักษณะ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เงินทุน (Capital) หลักประกัน (Collateral) ภาวะแวดล้อม (Condition) และประเทศ (Country) นอกจากนี้ การวิเคราะห์สินเชื่อยังถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ จากภาวะ

เศรษฐกิจที่ผ่านมา ยกตัวอย่างเช่น ช่วงวิกฤติเศรษฐกิจปี 2541 และวิกฤติสินเชื่ออัยคุณภาพในช่วงปี 2551-2552 ส่วนหนึ่งเกิดจากปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนเศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะฟื้นตัวและเกิดขยายตัวของเศรษฐกิจในการดำเนินการจัดการสินเชื่อของสถาบันการเงินก็ยังไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการยอมรับเพื่อตัดหนี้สูญ อีกทั้งจากข้อมูล แนวโน้มในความต้องการสินเชื่อของธุรกิจมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากความต้องการใช้เงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจ รวมถึงปัจจัยต่างๆที่เข้ามากระทบต่อระบบสินเชื่อทั้งในด้านของผู้ให้และผู้ขอสินเชื่อ เช่นภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้นของสถาบันการเงินด้วยกันเอง และปัญหาต่างๆอันที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ จนทำให้เกิดความผิดพลาดของการวิเคราะห์และพิจารณาให้สินเชื่อและเกิดการผัดขันธ์หนี้ ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องเพิ่มความเข้มงวดและรอบคอบมาก เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน

จักรพงษ์ แยมวิมล (2561) ศึกษาการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า และ (2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของลูกค้า ที่ส่งผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มีบัญชีสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 395 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ, การแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานประกอบด้วยค่า t-Test, F-test และทดสอบรายคู่ด้วย LSD โดยสถานที่ในการศึกษา คือ สาขา ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการที่ธนาคารมีข้อตกลงกับองค์กร หรือหน่วยงานของลูกค้ามากที่สุด และเมื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านที่อยู่อาศัยของลูกค้าพบว่า คุณลักษณะด้านที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันนั้น ให้ความสำคัญกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยประเภทของที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันนั้นให้ความสำคัญกับ ด้านช่องทางและด้านสถานที่ที่ธนาคารอาคารเปิดให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนวงเงินสินเชื่อของลูกค้าที่ได้รับอนุมัติแตกต่างกันนั้นให้ความสำคัญกับ ด้านดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมไม่แตกต่างกันและระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อที่ได้รับอนุมัตินั้นลูกค้าให้ความสำคัญ กับด้านดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมแตกต่างกัน

บัณฑิตรัชช นิมิตรนราดล (2559) ศึกษา การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่อาวุโส มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท เหตุผลที่เลือกเข้าทำงานกับองค์กรเพราะองค์กรเพราะความมั่นคง สำหรับผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายงานสินเชื่อในปัจจุบันต่างๆ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายในที่ประกอบไปด้วย ความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสวัสดิการภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านภาวะผู้นำที่ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นภาวะผู้นำแบบเผด็จการอยู่ในระดับน้อย ด้านกลยุทธ์และนโยบายที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินงาน และพันธกิจ ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และด้านการทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วย การมีเป้าหมายร่วมกันมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม การขจัดข้อโต้แย้งภายในกลุ่ม และการสื่อสาร ภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน (2558) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายและหลักประกัน และด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การจัดการ ชั้นลูกหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ กับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 125 คน ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ 3 คน และลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคาร 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารและพบว่าการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร นอกจากนี้ จากความคิดเห็นของลูกค้าและผู้บริหารของธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านสินเชื่อ การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ราตรี กระจงกลาง (2557) ศึกษาความรู้ความเข้าใจการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของนักบริหารงานคลังในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมภายในของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 155 คน ประกอบไปด้วยพนักงานในองค์การ เช่น ผู้อำนวยการกองคลังผู้ปฏิบัติงานแทนผู้อำนวยการกองคลัง และนักบริหารงานคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติ F-test/ANOVA, Least Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงินการเบิกจ่ายเงินการฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 71.6 และมีความรู้เรื่องนี้อยู่ในระดับมากจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติงานการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานการควบคุมภายในด้านเงินสดและเงินฝากธนาคารมากที่สุด เป็นลำดับแรก ลำดับที่สองได้แก่ การปฏิบัติงานการควบคุมภายในด้านรายได้และด้านทรัพย์สิน อนึ่งผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานทางด้านทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1.15

สุนิสา ปิยะภาโส (2561) ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 กับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ผู้เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ จำนวน 436 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้วิธีเจาะจงตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-Test ค่าสถิติ F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561 กับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Aboojafari, Roohollah (2019) ศึกษาบทบาทของแผนการกำกับประกันสินเชื่อในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมบนฐานความรู้ พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ไม่มีหลักประกันเพียงพอที่จะหาแหล่งเงินทุนภายนอก ดังนั้นการเข้าถึงการเงินสามารถทำได้โดยขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากการกำกับประกันสินเชื่อภาครัฐ ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการรับประกันเครดิตที่ดีจะเป็นขั้นตอนสำคัญในการเติมช่องว่างทางการเงินของ SMEs โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่และสัมภาษณ์ เพื่อเห็นถึงจุดอ่อนของแผนการรับประกัน

สินเชื่อของอิหร่านและจากการวิเคราะห์นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและคำแนะนำนโยบายตามสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจของสาธารณรัฐอิสลามอิหร่าน ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือการขาดฐานข้อมูลสินเชื่อเพื่อการประเมินที่ครอบคลุมของ SMEs โดยเฉพาะองค์กรที่มีฐานความรู้การไม่มีฐานข้อมูลที่แข็งแกร่งทำให้ไม่สามารถทำการประเมินแบบครอบคลุมได้เนื่องจากโมเดลเหล่านี้ต้องการข้อมูลจำนวนมาก การขาดแบบจำลองที่แม่นยำทำให้การจัดอันดับเครดิตเป็นเรื่องยาก นอกจากนี้ปัจจุบันของเงินทุนของกองทุนค้ำประกันสินเชื่อในอิหร่านไม่เพียงพอเนื่องจาก SMEs จำนวนมากในประเทศ

Buyinza, Faisal (2018) ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสินเชื่ออย่างเป็นทางการขององค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กในยูกันดา มีวัตถุประสงค์ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสินเชื่ออย่างเป็นทางการ โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในยูกันดาโดยใช้การสำรวจองค์กรที่ได้รับทุนจาก IDRC ผลการวิจัยพบว่า เพศของเจ้าของมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าถึงสินเชื่ออย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ยังพบว่า บริษัท ที่มีประสบการณ์มีแนวโน้มที่จะสมัครขอสินเชื่ออย่างจริงจัง โอกาสที่จะได้รับเครดิตธนาคารอย่างเป็นทางการ ผลลัพธ์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับช่องว่างที่มีอยู่ในการออกแบบนโยบายสนับสนุนสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กเพิ่มการเข้าถึงสินเชื่อ โดยเฉพาะจากสถาบันการเงินที่เป็นทางการ

Andrea Moro (2015) ศึกษาการลดความไม่สมดุลของข้อมูลและการเข้าถึงเครดิตสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพปริมาณความสมบูรณ์และความรวดเร็วของข้อมูลผู้จัดการสินเชื่อที่ได้รับจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กับจำนวนสินเชื่อระยะสั้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการลดความไม่สมดุลของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับจำนวนเครดิตที่มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการลดความไม่สมดุลของข้อมูลมีผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับปริมาณสินเชื่อระยะสั้นที่ได้รับ: จำนวนเครดิตที่ให้เพิ่มขึ้น 12% เมื่อความไม่สมดุลลดลงด้วยหนึ่งร้อย ผลลัพธ์ของเราแข็งแกร่งต่อข้อกำหนดทางเลือกและต่อความเป็นเนื้อเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำนวน 150 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 75 คน ณ เดือนมีนาคม 2562

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

1.2.1 พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2
โดยประชากรทั้งหมด 150 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

| | | | |
|-------|---|-----|---------------------------------|
| เมื่อ | n | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง |
| | N | แทน | จำนวนประชากรทั้งหมด |
| | e | แทน | ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง |

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

กำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าในสูตร)

$$n = \frac{150}{1+150(0.05)^2}$$

$$= 110 \text{ คน}$$

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 ครั้งนี้ จำนวน 110 คน และได้เก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์ผ่านแบบฟอร์มกูเกิล (Google Doc) โดยเลือกสุ่มแบบสะดวก

1.2.2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 20 คน โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมด 75 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงซึ่งได้เลือกผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าใหม่

ดังนั้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 จำนวน 110 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 130 คน เพื่อใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

2.1.1 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินลงทุน ด้านหลักประกัน และด้านสภาพเศรษฐกิจ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีการกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ยเพื่อกำหนดระดับความต้องการจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้นำไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การนับคะแนนเฉลี่ย

ดังนี้

4.21 - 5.00 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ระดับมาก

2.61 - 3.40 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ระดับน้อย

1.00 - 1.80 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

2.1.2 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลา โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีการกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ยเพื่อกำหนดระดับความต้องการจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนี้

| คะแนนที่ได้นำไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การนับคะแนนเฉลี่ย | | |
|--|------------------------------|--|
| 4.21 - 5.00 | มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด | |
| 3.41 - 4.20 | มีระดับความคิดเห็นมาก | |
| 2.61 - 3.40 | มีระดับความคิดเห็นปานกลาง | |
| 1.81 - 2.60 | มีระดับความคิดเห็นน้อย | |
| 1.00 - 1.80 | มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | |

2.2 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ดังนี้

2.2.1 เครื่องมือหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.994

2.2.2 เครื่องมือหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค เท่ากับ 0.919

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน คือ การเก็บข้อมูลจากพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 และผู้ประกอบการ SMEs ด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้แบ่งเป็น 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้จากการทำแบบสอบถามจากพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 และผู้ประกอบการ SMEs

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือและระบบการสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และเว็บไซต์ เอกสารออนไลน์ เกี่ยวกับการพิจารณาสินเชื่อ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่

4.2 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในเชิงสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์สมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แยกต่างหาก ใช้สถิติทีเทส (t-Test) และเอฟเทส (F-test) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้ แอล เอส ดี (LSD: Least Significant Difference)

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน ใช้สถิติทีเทส (t-Test) และเอฟเทส (F-test) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้ แอล เอส ดี (LSD: Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 (2) กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs โดยจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

ตอนที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย
ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------------------------------------|---------|--------|
| เพศ | ชาย | 36 | 36.00 |
| | หญิง | 74 | 74.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |
| อายุ | 21-30 ปี | 23 | 23.00 |
| | 31-40 ปี | 51 | 51.00 |
| | 41-50 ปี | 22 | 22.00 |
| | มากกว่า 50 ปีขึ้นไป | 14 | 14.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | ปริญญาตรี | 40 | 40.00 |
| | ปริญญาโท | 70 | 70.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | น้อยกว่า 3 ปี | 25 | 25.00 |
| | 3-5 ปี | 18 | 18.00 |
| | 5-7 ปี | 17 | 17.00 |
| | 8-10 ปี | 19 | 19.00 |
| | 10 ปีขึ้นไป | 31 | 31.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |
| ตำแหน่ง | พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (RM) | 48 | 48.00 |
| | พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ (AE) | 37 | 37.00 |
| | พนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs (AO) | 25 | 25.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |
| ขนาดวงเงินที่รับผิดชอบ | ไม่เกิน 100 ล้านบาท | 31 | 31.00 |
| | 100 ล้านบาทขึ้นไป | 79 | 79.00 |
| | รวม | 110 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางจนครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน ร้อยละ 74 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 51 คน ร้อยละ 51 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 70 คน ร้อยละ 70 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน ร้อยละ 31 ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (RM) จำนวน 48 คน ร้อยละ 48 และรับผิดชอบวงเงินสินเชื่อ 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 79 คน ร้อยละ 79

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ

การวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินลงทุน ด้านหลักประกัน ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|--|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ | 4.90 | 0.423 | มากที่สุด |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | 4.84 | 0.454 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเงินลงทุน | 4.77 | 0.546 | มากที่สุด |
| 4. ด้านหลักประกัน | 4.56 | 0.841 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | 4.75 | 0.606 | มากที่สุด |
| รวม | 4.76 | 0.574 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการตามหลักในการพิจารณาสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมา ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านเงินลงทุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านหลักประกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs

| ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|--|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. การพิจารณาสินเชื่อจะต้องตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง | 4.95 | 0.354 | มากที่สุด |
| 2. การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ณ สถานที่จริง เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อ | 4.85 | 0.446 | มากที่สุด |
| 3. การวิเคราะห์ประวัติการชำระหนี้เดิมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการชำระหนี้คืน | 4.90 | 0.468 | มากที่สุด |
| รวม | 4.90 | 0.423 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs มากที่สุด คือ การพิจารณาสินเชื่อจะต้องตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการ SMEs พิจารณาทุกครั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมา

การวิเคราะห์ประวัติการชำระหนี้เดิมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการชำระหนี้คืน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ณ สถานที่จริง เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านความสามารถในการชำระหนี้

| ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|--|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. รายได้ของธุรกิจหลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ต้องเหลือเพียงพอชำระหนี้ทั้งหมดในแต่ละเดือน | 4.95 | 0.354 | มากที่สุด |
| 2. การพิจารณาสินเชื่อต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ | 4.94 | 0.365 | มากที่สุด |
| 3. Credit Rating/Credit Scoring สะท้อนคุณภาพและความสามารถในการชำระหนี้เพื่อนำมาพิจารณาสินเชื่อ | 4.65 | 0.644 | มากที่สุด |
| รวม | 4.84 | 0.454 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด คือ รายได้ของธุรกิจหลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ต้องเหลือเพียงพอชำระหนี้ทั้งหมดในแต่ละเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมา การพิจารณาสินเชื่อต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 และ Credit Rating/Credit Scoring สะท้อนคุณภาพและความสามารถในการชำระหนี้เพื่อนำมาพิจารณาสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านเงินลงทุน

| ด้านเงินลงทุน | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|---|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ผู้ประกอบการมีการจัดทำงานการเงินเพื่อแสดงให้เห็นถึงส่วนทุนของกิจการได้ดีเพียงใด | 4.64 | 0.687 | มากที่สุด |
| 2. ประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งภาระหนี้เดิมและหนี้สินใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด | 4.89 | 0.414 | มากที่สุด |
| 3. การพิจารณาสินเชื่อจะคำนึงถึงสัดส่วนเงินลงทุนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อ | 4.77 | 0.536 | มากที่สุด |
| รวม | 4.77 | 0.546 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นกรหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านเงินลงทุน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านเงินลงทุน มากที่สุด คือ ประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งภาระหนี้เดิมและหนี้สินใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมา การพิจารณาสินเชื่อจะคำนึงถึงสัดส่วนเงินลงทุนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และผู้ประกอบการมีการจัดทำงานการเงินเพื่อแสดงให้เห็นถึงส่วนทุนของกิจการได้ดีเพียงใด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านหลักประกัน

| ด้านหลักประกัน | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|---|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. ผู้ประกอบการไม่มีหลักประกัน อาจจะใช้บริการของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐมาช่วยในการค้ำประกัน | 4.42 | 0.902 | มากที่สุด |
| 2. ผู้ประกอบการต้องมีความสัมพันธ์กับหลักทรัพย์ประกัน ที่นำมาใช้ในการขอกู้ | 4.61 | 0.836 | มากที่สุด |
| 3. การพิจารณาสินเชื่อจากมูลค่าของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยง | 4.65 | 0.783 | มากที่สุด |
| รวม | 4.56 | 0.841 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านหลักประกันภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ด้านหลักประกันมากที่สุด คือ การพิจารณาสินเชื่อจากมูลค่าของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา ผู้ประกอบการต้องมีความสัมพันธ์กับหลักทรัพย์ประกันที่นำมาใช้ในการขอกู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และผู้ประกอบการไม่มีหลักประกัน อาจจะใช้บริการของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐมาช่วยในการค้ำประกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ

| ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ | | |
|---|----------------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. เงื่อนไขควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า | 4.82 | 0.492 | มากที่สุด |
| 2. ระยะเวลาการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า | 4.68 | 0.729 | มากที่สุด |
| 3. อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า | 4.75 | 0.597 | มากที่สุด |
| รวม | 4.75 | 0.606 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อมากที่สุด คือ เงื่อนไขควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และระยะเวลาการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและความเสี่ยงของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs โดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|----------------------|------------|--------|
| เพศ | ชาย | 7 | 35.00 |
| | หญิง | 13 | 65.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |
| อายุ | 21-40 ปี | 11 | 55.00 |
| | มากกว่า 40 ปีขึ้นไป | 9 | 45.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | ปริญญาตรี | 12 | 60.00 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 40.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |
| ระยะเวลา | น้อยกว่า 5 ปี | 6 | 30.00 |
| | 5-10 ปี | 6 | 30.00 |
| | 10 ปีขึ้นไป | 8 | 40.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |
| วงเงินสินเชื่อ | ไม่เกิน 100 ล้านบาท | 11 | 55.00 |
| | 100 ล้านบาทขึ้นไป | 9 | 45.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |
| ตำแหน่ง | เจ้าของกิจการ | 16 | 80.00 |
| | ผู้บริหารฝ่ายการเงิน | 4 | 20.00 |
| | รวม | 20 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน ร้อยละ 65 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 11 คน ร้อยละ 55 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 12 คน ร้อยละ 60 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน ร้อยละ 40 วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาท จำนวน 11 คน ร้อยละ 55 และตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 16 คน ร้อยละ 80

2.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

การวิเคราะห์การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|--------------------------------------|------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. คุณภาพของงาน | 4.92 | 0.269 | มากที่สุด |
| 2. ปริมาณงาน | 4.97 | 0.149 | มากที่สุด |
| 3. เวลา | 4.96 | 0.151 | มากที่สุด |
| รวม | 4.95 | 0.190 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 รองลงมา ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 และด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

| ด้านคุณภาพของงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. พนักงานสามารถตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ | 4.90 | 0.308 | มากที่สุด |
| 2. พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอวงเงินสินเชื่อ | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานมีความรอบคอบในการพิจารณาสินเชื่อ | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 4. พนักงานมีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 5. พนักงานสามารถขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่ออย่างครบถ้วน | 4.85 | 0.366 | มากที่สุด |
| รวม | 4.92 | 0.269 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ด้านคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอวงเงินสินเชื่อ มีความรอบคอบในการพิจารณาสินเชื่อ มีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมา พนักงานสามารถตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และพนักงานสามารถขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่ออย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

| ด้านปริมาณงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อให้ท่านทราบอย่างครบถ้วน | 5.00 | 0.000 | มากที่สุด |
| 2. พนักงานสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกสารการขอสินเชื่อได้เป็นอย่างดี เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานสามารถวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจของบริษัทอย่างเหมาะสม | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| รวม | 4.97 | 0.149 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อให้ท่านทราบอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และพนักงานสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกสารการขอสินเชื่อได้เป็นอย่างดี เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจของบริษัทอย่างเหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา

| ด้านเวลา | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| 1. พนักงานแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันก่อนแล้ว | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 2. พนักงานได้ติดตามสถานะสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ | 4.95 | 0.224 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานมีทักษะในการทำงานทำให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 5.00 | 0.000 | มากที่สุด |
| 4. พนักงานให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง | 4.90 | 0.308 | มากที่สุด |
| 5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน | 5.00 | 0.000 | มากที่สุด |
| รวม | 4.96 | 0.151 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ด้านเวลาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลามากที่สุด คือ พนักงานมีทักษะในการทำงานทำให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และพนักงานแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันก่อนแล้ว พนักงานได้ติดตามสถานะสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 และพนักงานให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล

ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน

สถิติทีเทส (Independent Samples t-Test) และสถิติเอฟเทส F-Test (One way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.1 เพศของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | -1.340 | 0.19 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | -1.396 | 0.18 |
| 3. ด้านเวลา | -1.083 | 0.29 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ($Sig = 0.19$) ด้านปริมาณงาน ($Sig = 0.18$) และด้านเวลา ($Sig = 0.29$) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีเพศแตกต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แยกต่างหาก

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | 0.540 | 0.59 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | 1.112 | 0.28 |
| 3. ด้านเวลา | 0.767 | 0.45 |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ($Sig = 0.59$) ด้านปริมาณงาน ($Sig = 0.28$) และด้านเวลา ($Sig = 0.45$) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แยกต่างหาก

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | 0.926 | 0.27 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | 1.000 | 0.35 |
| 3. ด้านเวลา | 0.914 | 0.47 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Sig = 0.27) ด้านปริมาณงาน (Sig = 0.35) และด้านเวลา (Sig = 0.47) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

3.4 ระยะเวลาของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|----------------------|-------|----|-------|-------|------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.030 | 2 | 0.015 | 0.268 | 0.77 |
| | ภายในกลุ่ม | 0.962 | 17 | 0.057 | | |
| | รวม | 0.992 | 19 | | | |
| 2. ด้านปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.033 | 2 | 0.017 | 0.729 | 0.50 |
| | ภายในกลุ่ม | 0.389 | 17 | 0.023 | | |
| | รวม | 0.422 | 19 | | | |
| 3. ด้านเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 0.048 | 2 | 0.024 | 1.275 | 0.31 |
| | ภายในกลุ่ม | 0.320 | 17 | 0.019 | | |
| | รวม | 0.368 | 19 | | | |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Sig = 0.77) ด้านปริมาณงาน (Sig = 0.50) และด้านเวลา (Sig = 0.31) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีระยะเวลาแตกต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

3.5 วงเงินสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | -1.024 | 0.32 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | -0.900 | 0.38 |
| 3. ด้านเวลา | -1.305 | 0.22 |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Sig = 0.32) ด้านปริมาณงาน (Sig = 0.38) และด้านเวลา (Sig = 0.22) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อแตกต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

3.6 ตำแหน่งงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แยกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | -0.775 | 0.45 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | -0.490 | 0.63 |
| 3. ด้านเวลา | 0.156 | 0.88 |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (*Sig* = 0.45) ด้านปริมาณงาน (*Sig* = 0.63) และด้านเวลา (*Sig* = 0.88) มีค่า *Sig* มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SME ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

สถิติทีเทส (Independent Samples t-Test) และสถิติเอฟเทส F-Test (One way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อจำแนกตามเพศ

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ | 0.256 | 0.79 |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | 0.290 | 0.77 |
| 3. ด้านเงินลงทุน | -0.779 | 0.44 |
| 4. ด้านหลักประกัน | -0.808 | 0.42 |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | -0.605 | 0.55 |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามเพศ พบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ($Sig = 0.79$) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ($Sig = 0.77$) ด้านเงินลงทุน ($Sig = 0.44$) ด้านหลักประกัน ($Sig = 0.42$) และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ ($Sig = 0.55$) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มีเพศแตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

4.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อจำแนกตามอายุ

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|------------------|-------|--------|------|------|------|
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs | ระหว่างกลุ่ม | 0.69 | 3.00 | 0.23 | 1.64 | 0.19 |
| | ภายในกลุ่ม | 14.96 | 106.00 | 0.14 | | |
| | รวม | 15.65 | 109.00 | | | |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | ระหว่างกลุ่ม | 0.73 | 3.00 | 0.25 | 1.95 | 0.13 |
| | ภายในกลุ่ม | 13.31 | 106.00 | 0.13 | | |
| | รวม | 14.04 | 109.00 | | | |
| 3. ด้านเงินลงทุน | ระหว่างกลุ่ม | 1.37 | 3.00 | 0.46 | 2.47 | 0.07 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.60 | 106.00 | 0.19 | | |
| | รวม | 20.97 | 109.00 | | | |
| 4. ด้านหลักประกัน | ระหว่างกลุ่ม | 2.82 | 3.00 | 0.94 | 1.72 | 0.17 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.79 | 106.00 | 0.55 | | |
| | รวม | 60.61 | 109.00 | | | |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | ระหว่างกลุ่ม | 0.80 | 3.00 | 0.27 | 0.69 | 0.56 |
| | ภายในกลุ่ม | 41.02 | 106.00 | 0.39 | | |
| | รวม | 41.82 | 109.00 | | | |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามอายุ พบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs (Sig = 0.19) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Sig = 0.13) ด้านเงินลงทุน (Sig = 0.07) ด้านหลักประกัน (Sig = 0.17) และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ (Sig = 0.56) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

4.3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | <i>t</i> | <i>Sig.</i> (2-tailed) |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ | -1.057 | 0.29 |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | -1.398 | 0.17 |
| 3. ด้านเงินลงทุน | -1.166 | 0.25 |
| 4. ด้านหลักประกัน | 0.578 | 0.56 |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | -0.029 | 0.98 |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ (Sig = 0.29) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Sig = 0.17) ด้านเงินลงทุน (Sig = 0.25) ด้านหลักประกัน (Sig = 0.56) และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ (Sig = 0.98) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

4.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|------------------|-------|--------|------|------|------|
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs | ระหว่างกลุ่ม | 0.41 | 4.00 | 0.10 | 0.71 | 0.59 |
| | ภายในกลุ่ม | 15.24 | 105.00 | 0.15 | | |
| | รวม | 15.65 | 109.00 | | | |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | ระหว่างกลุ่ม | 0.67 | 4.00 | 0.17 | 1.31 | 0.27 |
| | ภายในกลุ่ม | 13.37 | 105.00 | 0.13 | | |
| | รวม | 14.04 | 109.00 | | | |
| 3. ด้านเงินลงทุน | ระหว่างกลุ่ม | 1.05 | 4.00 | 0.26 | 1.38 | 0.25 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.93 | 105.00 | 0.19 | | |
| | รวม | 20.97 | 109.00 | | | |
| 4. ด้านหลักประกัน | ระหว่างกลุ่ม | 2.12 | 4.00 | 0.53 | 0.95 | 0.44 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.49 | 105.00 | 0.56 | | |
| | รวม | 60.61 | 109.00 | | | |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | ระหว่างกลุ่ม | 1.14 | 4.00 | 0.29 | 0.73 | 0.57 |
| | ภายในกลุ่ม | 40.68 | 105.00 | 0.39 | | |
| | รวม | 41.82 | 109.00 | | | |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs (Sig = 0.59) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Sig = 0.27) ด้านเงินลงทุน (Sig = 0.25) ด้านหลักประกัน (Sig = 0.44) และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ (Sig = 0.57) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

4.5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|------------------|-------|--------|------|------|------|
| | | | | | | |
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs | ระหว่างกลุ่ม | 0.41 | 2.00 | 0.20 | 1.43 | 0.25 |
| | ภายในกลุ่ม | 15.25 | 107.00 | 0.14 | | |
| | รวม | 15.65 | 109.00 | | | |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | ระหว่างกลุ่ม | 0.65 | 2.00 | 0.33 | 2.61 | 0.08 |
| | ภายในกลุ่ม | 13.39 | 107.00 | 0.13 | | |
| | รวม | 14.04 | 109.00 | | | |
| 3. ด้านเงินลงทุน | ระหว่างกลุ่ม | 0.24 | 2.00 | 0.12 | 0.62 | 0.54 |
| | ภายในกลุ่ม | 20.73 | 107.00 | 0.19 | | |
| | รวม | 20.97 | 109.00 | | | |

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการ พิจารณาสินเชื่อสำหรับ ผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|----------------------|-------|--------|------|------|------|
| 4. ด้านหลักประกัน | ระหว่างกลุ่ม | 1.24 | 2.00 | 0.62 | 1.12 | 0.33 |
| | ภายในกลุ่ม | 59.37 | 107.00 | 0.56 | | |
| | รวม | 60.61 | 109.00 | | | |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการ พิจารณาสินเชื่อ | ระหว่างกลุ่ม | 0.08 | 2.00 | 0.04 | 0.10 | 0.91 |
| | ภายในกลุ่ม | 41.74 | 107.00 | 0.39 | | |
| | รวม | 41.82 | 109.00 | | | |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs (Sig = 0.25) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Sig = 0.08) ด้านเงินลงทุน (Sig = 0.54) ด้านหลักประกัน (Sig = 0.33) และด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ (Sig = 0.91) มีค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

4.6 ขนาดวงเงินที่รับผิดชอบของพนักงานที่แตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อจำแนกตามขนาดวงเงินที่รับผิดชอบ

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ | <i>t</i> | <i>Sig. (2-tailed)</i> |
|--|----------|------------------------|
| 1. ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ | 2.433 | 0.02* |
| 2. ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | 1.778 | 0.08 |
| 3. ด้านเงินลงทุน | 0.648 | 0.52 |
| 4. ด้านหลักประกัน | 0.498 | 0.62 |
| 5. ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | -0.870 | 0.39 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามขนาดวงเงินที่รับผิดชอบ พบว่า การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ($Sig = 0.02$) มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานที่มีขนาดวงเงินที่รับผิดชอบแตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 (3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานเพื่อการวิเคราะห์หาความแตกต่าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 พบว่า กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (RM) และรับผิดชอบวงเงินสินเชื่อ 100 ล้านบาทขึ้นไป

1.1.2 กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาท และตำแหน่งเจ้าของกิจการ

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ

กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.2.1 ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการมากที่สุด คือ การพิจารณาสินเชื่อจะต้องตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการ SMEs พิจารณาทุกครั้ง รองลงมา การวิเคราะห์ประวัติการชำระหนี้เดิมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการชำระหนี้คืน และการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ณ สถานที่จริง เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อ

1.2.2 ด้านความสามารถในการชำระหนี้

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด คือ รายได้ของธุรกิจหลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ต้องเหลือเพียงพอชำระหนี้ทั้งหมดในแต่ละเดือน รองลงมา การพิจารณาสินเชื่อต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ และ Credit Rating/Credit Scoring สะท้อนคุณภาพและความสามารถในการชำระหนี้เพื่อนำมาพิจารณาสินเชื่อ

1.2.3 ด้านเงินลงทุน

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านเงินลงทุน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านเงินลงทุน มากที่สุด คือ ประสิทธิภาพชำระหนี้ของผู้ประกอบการ ทั้งภาระหนี้เดิมและหนี้สินใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด รองลงมา การพิจารณาสินเชื่อจะคำนึงถึงสัดส่วนเงินลงทุนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อ และผู้ประกอบการมีการจัดทำงบการเงินเพื่อแสดงให้เห็นถึงส่วนทุนของกิจการได้ดีเพียงใด

1.2.4 ด้านหลักประกัน

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านหลักประกันภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านหลักประกันมากที่สุด คือ การพิจารณาสินเชื่อจากมูลค่าของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยง รองลงมา ผู้ประกอบการต้องมีความสัมพันธ์กับหลักทรัพย์ประกันที่นำมาใช้ในการขอกู้และผู้ประกอบการไม่มีหลักประกัน อาจจะใช้บริการของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐมาช่วยในการค้ำประกัน

1.2.5 ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อมากที่สุด คือ เงื่อนไขควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้า รองลงมา อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้าและระยะเวลาการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้า

1.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.3.1 ด้านคุณภาพของงาน

ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ด้านคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอวงเงินสินเชื่อ มีความรอบคอบในการพิจารณาสินเชื่อ มีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา พนักงานสามารถตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ก่อนการพิจารณาสินเชื่อและพนักงานสามารถขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่ออย่างครบถ้วน

1.3.2 ด้านปริมาณงาน

ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มากที่สุดคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อให้ท่านทราบอย่างครบถ้วน และพนักงานสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกสารการขอสินเชื่อได้เป็นอย่างดี เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 ด้านเวลา

ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง ด้านความรวดเร็วภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วมากที่สุดคือ พนักงานมีทักษะในการทำงานทำให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน และพนักงานแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันก่อนแล้ว พนักงานได้ติดตามสถานะสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน

1.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน

1.5 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีขนาดวงเงินที่รับผิดชอบแตกต่างมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs เพื่อให้สามารถการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพนักงานจะได้รับการอบรมทุกครั้งเมื่อเกณฑ์การพิจารณามีการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับ ราตรี กระจงกลาง (2557) ศึกษาความรู้ความเข้าใจการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของนักบริหารงานคลังในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลด้านกระบวนการสินเชื่อของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ที่ได้กำหนดไว้ว่าสถาบันการเงินจะต้องทราบถึง

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สอบทาน วิเคราะห์คุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้กู้ รวมถึงความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ซึ่งสถาบันการเงินจะต้อง อบรมให้ความรู้แก่พนักงานสินเชื่อเพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงในการปล่อยกู้

2.1.1 ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ SMEs มีระดับการปฏิบัติตามเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเกณฑ์การพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ประกอบการหรือผู้กู้ จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดไว้ ซึ่งพนักงานทุกคนจะ ได้รับรู้หรือเข้าใจในหลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นอย่างดี ทั้งการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง ตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการพิจารณา สอดคล้องกับพรรณภา ฐวนิมิตรกุล (2554) กล่าวว่า การพิจารณาสินเชื่อในด้านคุณสมบัติของผู้กู้ จะต้องพิจารณาจากประวัติผู้บริหาร รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนการจ้างสินทรัพย์ลงทุนหลัก และสัดส่วนเงินลงทุนที่เจ้าของ/ผู้บริหารนำมาลงทุน และฐิติพร ลวดทอง (2554) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้กู้ จะพิจารณาจากประวัติส่วนตัว ฐานะทางการเงิน ความรู้ การดำเนินธุรกิจและสุดท้ายคือตัวผู้ประกอบการที่ขอสินเชื่อซึ่งในมุมมองของธุรกิจรายย่อยหรือ SMEs จะมีการพิจารณาที่ต่างกันออกไปโดยจะวิเคราะห์ในมุมมองความเสี่ยงที่ต่างออกไปตามสภาพการณ์

2.1.2 ด้านความสามารถในการชำระหนี้ มีระดับการปฏิบัติตามเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะในการพิจารณาสินเชื่อซึ่งเป็นเงินกู้ที่ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการชำระหนี้ โดยสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือรายได้ที่ของธุรกิจหลังหักค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้ว ว่ามีเพียงพอต่อการชำระหนี้ในแต่ละเดือนหรือไม่ สอดคล้องกับพิมลวรรณ เดชานุเบกษา (2559) ศึกษาการวิเคราะห์สินเชื่อกับแนวโน้มสินเชื่อของธุรกิจ ที่กล่าวว่า สถาบันการเงินจะต้องพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ซึ่งจะช่วยสถาบันการเงินความสามารถที่จะจ่ายชำระหนี้คืนของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงการเกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และปัญหาหนี้สูญที่จะตามมา และยังเป็นไปตามหลักของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ที่ได้มีออกหลักเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อสำหรับการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ประเมินราคาหลักประกัน และวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ

2.1.3 ด้านเงินลงทุน มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการที่ต้องคำนึงถึงภาระหนี้เดิมและหนี้สินใหม่ ที่ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปล่อยสินเชื่อ อีกทั้งการพิจารณาสินเชื่อจะคำนึงถึงสัดส่วนเงิน ลงทุนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อ สอดคล้องกับ พรรณภา ชุวนิมิตรกุล (2554) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์และประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้ที่เป็นผู้ประกอบการ SME นั้นจะต้องคำนึงถึงสัดส่วนเงินลงทุนของเจ้าของหรือผู้บริหารหลักต่อเงินลงทุน และเงิน ลงทุนระหว่างเจ้าของและเงินกู้ของเจ้าของกิจการ ผลกำไรสุทธิที่นำมาลงทุนต่อและเงินปันผล

2.1.4 ด้านหลักประกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะหลักประกันของผู้ขอสินเชื่อจะเป็นส่วนที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ดังนั้นหากผู้ประกอบการมีหลักประกันที่สามารถค้ำประกันการขอสินเชื่อจะทำให้การพิจารณา สินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่หากในกรณีที่ ผู้ประกอบการไม่มีหลักประกัน จำเป็น ที่จะต้องให้หน่วยงานภาครัฐค้ำประกันการขอสินเชื่อ อาทิเช่น บริษัท ประกันสินเชื่ออุตสาหกรรม ขนาดย่อม (บสย.) สอดคล้องกับ จูดิพร ลวดทอง (2554) ที่กล่าวว่า การพิจารณาหลักประกันนั้นเพื่อ ไม่ให้เกิดความเสี่ยง โดยหลักประกันนั้นอาจจะเป็นเงินฝาก อสังหาริมทรัพย์ ใบหุ้นหรือการค้ำ ประกันโดยบุคคล สอดคล้องกับ ชนินทร์ พิทยาวิวิช (2547) กล่าวว่า การพิจารณาสินเชื่อต่าง ๆ และ เข้าพบผู้ประกอบการควบคู่กับการตรวจสอบข้อมูลและหลักประกันต่าง ๆ ที่ใช้ค้ำประกันเพื่อ ดำเนินการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงจากปัจจัยต่าง ๆ ก่อนที่จะอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับ Aboojafari, Roohollah (2019) ศึกษาบทบาทของแผนการค้ำประกันสินเชื่อ ในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมบนฐานความรู้ พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SME) ไม่มีหลักประกันเพียงพอที่จะหาแหล่งเงินทุนภายนอก ดังนั้นการเข้าถึงการเงิน สามารถทำได้โดยขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากการค้ำประกันสินเชื่อ ภาครัฐ

2.1.5 ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ มีระดับการปฏิบัติงานตาม เกณฑ์ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะในการพิจารณาสินเชื่อจะมีเงื่อนไขในการให้วงเงินสินเชื่อ ที่แบ่งตามประเภทของสินเชื่อและความเสี่ยงของผู้ขอสินเชื่อ หากพบว่าไม่ตรงตามเงื่อนไขสินเชื่อ จะไม่ได้รับการพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ในเงื่อนไขในการขอสินเชื่อจะรวมถึงความเสี่ยงของผู้ขอ สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ที่พนักงานสินเชื่อจะมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี ดังนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ที่ได้กำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ ผู้ประกอบการ SMEs สำหรับสถาบันการเงินเพื่อให้เกิดความรัดกุมและสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีการจัดทำนโยบายสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ และ

จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อที่มีความเป็นปัจจุบัน อีกทั้งจะต้องพิจารณาอัตราการสอบทานสินเชื่อขึ้นกับระดับความเสี่ยงรวมด้านเครดิต และการจัดชั้นลูกหนี้ รวมถึงวงเงินกู้ให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

2.2 ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านสินเชื่อจึงทำให้งานมีประสิทธิภาพ และแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ธนาคารหรือธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ อย่างรอบคอบ และมีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ แนวคิดของ ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2551) คุณภาพเกี่ยวกับผลงาน ต้องมีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลาและเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556) กล่าวว่าคุณภาพของงาน (Quality) ที่มุ่งเน้นถึงงานที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับตัวพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งงานที่มีคุณภาพย่อมเป็นงานที่มีมาตรฐาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ทราบอย่างชัดเจนรวมถึงการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในกรณีที่ผู้ประกอบการ SMEs มีข้อสงสัย อีกทั้งวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจของบริษัทอย่างเหมาะสม แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556) กล่าวว่าจำนวนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมตรงตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องบริหารเวลาในการทำงานเพื่อให้เสร็จตามที่ตั้งไว้ และแนวคิดของ ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2551) กล่าวว่า การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2.2.3 ด้านความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน จึงทำให้ระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว และไม่พบข้อผิดพลาด อีกทั้งพนักงานจะคอยติดตามเอกสาร ขั้นตอนของการขอสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ และแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556) กล่าวว่า ระยะเวลาสั้นจะเป็นตัวกำหนดว่างานนั้นเสร็จเร็วกว่ากำหนดหรือล่าช้า ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องนำเทคนิคหรือพัฒนางานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทยในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและทำให้ผู้ประกอบการพึงพอใจ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ดังแนวคิดของ Certo, Samuel C. (2000 อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557) กล่าวว่า บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ทักษะด้านการบริหารจัดการ

2.4 พนักงานที่มีขนาดวงเงินที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่ตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะวงเงินในการพิจารณาสินเชื่อจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาแตกต่างกันออกไป ทำให้พนักงานมีความรอบคอบมากขึ้น และมีรายละเอียดของการให้สินเชื่อไม่เหมือนกัน ดังนั้นเมื่อวงเงินสินเชื่อต่างกัน พนักงานจะต้องพนักงานมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกัน ดังแนวคิดของธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ ว่าสถาบันการเงินจะต้องพิจารณาหลักเกณฑ์การสอบทานสินเชื่อ โดยการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ประเมินราคาหลักประกัน และวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ และการทบทวนวงเงิน ต้องกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม และคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ สรุปได้ว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นว่าพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 ให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง โดยในการปฏิบัติงานพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 จะมีความรอบคอบ มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งคอยให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ประกอบการ SMEs มีข้อสอบถาม และพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 มีทักษะเฉพาะด้านที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้สามารถคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ได้อย่างดี จนเป็นผลให้ผู้ประกอบการ SMEs เกิดความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการด้านสินเชื่อที่ธนาคารกรุงไทย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 พบว่า มีข้อที่ต้องปรับปรุงดังนี้

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่าขนาดวงเงินที่พนักงานรับผิดชอบจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการตามหลักในการพิจารณาสินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารกรุงไทยควรจัดอบรมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ ความชำนาญอย่างต่อเนื่อง และป้องกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs

3.1.2 เนื่องจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจะสามารถสะท้อนถึงคุณสมบัติผู้ประกอบการ ดังนั้นสถาบันการเงินควรจัดอบรมให้แก่พนักงานเกี่ยวกับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้จาก Credit Rating/Credit Scoring เป็นประจำทุกปี

3.1.3 ปัจจุบันผู้ประกอบการ SMEs อาจไม่มีหลักประกันที่ใช้ค้ำประกันการขอสินเชื่อ ดังนั้นสถาบันการเงินควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการค้ำประกันผ่านบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอสินเชื่อได้เป็นไปตามเกณฑ์

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่ได้รับข้อมูลในระดับหนึ่ง การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบการศึกษา ซึ่งจะได้รายละเอียดในเชิงลึกมากขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อจากสถาบันการเงินพาณิชย์อื่น เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ของพนักงานสินเชื่อแต่ละสถาบันการเงิน



บรรณานุกรม



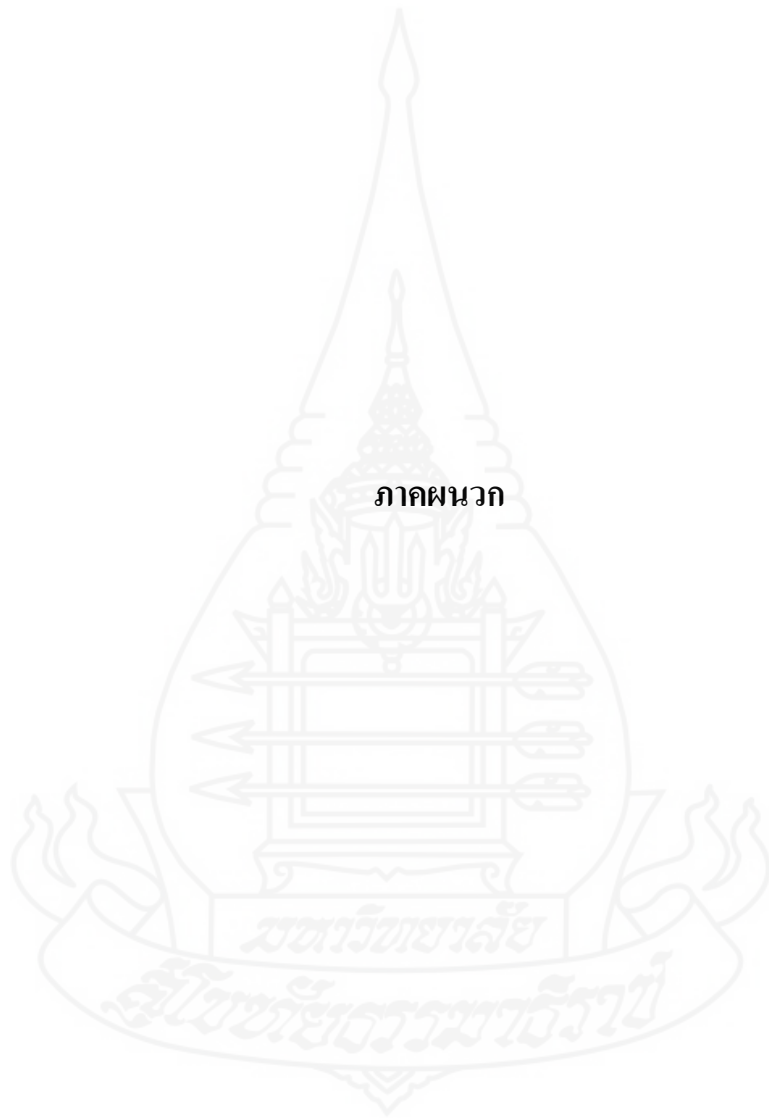
บรรณานุกรม

- จักรพงษ์ เข้มวิมล. (2560). การใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. 12(2), 81-91.
- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. (2547). *การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรโสภณ.
- ฐิติพร ลวดทอง. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวิเคราะห์สินเชื่อของอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*. (การศึกษาด้วยตนเองปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *หลักเกณฑ์การกำกับดูแล ด้านกระบวนการสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- _____. (2561). *ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 3 ปี 2561*. สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร.
- นญา วะลี. (2561). *มุมมองสินเชื่อธุรกิจไทยจากข้อมูลรายสัญญา ตอนที่ 1*. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2562 จาก https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2018/07/aBRIDGEd_2018_012.pdf.
- นัยน์ปพร ยุทธนา. (2554). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- บดินทร์รัช นิมิตรนราดล. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 9(2), 538-555.
- บุญหลาย จตุรัส. (2558). การศึกษาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. 5, 91-99.

- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3). (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.*
- ประสงค์ เอี้ยวเจริญ และคณะ. (2552). *ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของนักศึกษาและบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. งานวิจัยกองกลาง, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.*
- ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน. (2558). *การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. RMUTT Global Business and Economics Review. 10(2), 153-170.*
- พรรณภา ชูนิมิตรกุล. (2554). *การเงินธุรกิจ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- พิมลวรรณ เดชานุกงษา. (2559). *การวิเคราะห์สินเชื่อกับแนวโน้มสินเชื่อของธุรกิจ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 10(1), 39-45*
- เมธี ไพรัชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.*
- ราตรี กระจงกลาง. (2557). *ความรู้ความเข้าใจการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของนักบริหารงานคลังในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 3(2), 77-88.*
- วิชัย แหวนเพชร. (2555). *การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 4, 25-44.*
- วิโรจน์ ทรงนิรันดร์. (2552). *ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.*

- สุนิสา ปิยะภาโส. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ*. 10(1), 21-45.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- อรสุดา คูศิริตันกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เอกการ กุลวิสร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 8(3), 142-157.
- Aboojafari, Roohollah. (2019). The Role of Credit Guarantee Schemes in the Development of Small and Medium-Sized Enterprises with an Emphasis on Knowledge-Based Enterprises. *Asian Development Bank Institute*. 1-27.
- Andrea Moro. (2015). *Reduction in Information Asymmetry and Credit Access for Small and Medium -Sized Enterprises*. Retrieved April 25, 2019, from <https://doi.org/10.1111/jfir.12054>.
- Buyinza, Faisal. (2018). *Factors Affecting Access to Formal Credit by Micro and Small Enterprises in Uganda*. Retrieved April 25, 2019, from <https://www.econstor.eu/handle/10419/193622>.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). III: Irwin.

ภาคผนวก



**แบบสอบถามสำหรับพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย
ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2**

**เรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ของพนักงาน
สินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2**

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ด้านสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SME

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือให้การทำแบบสอบถามนี้เป็นไปตามความเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวที่ท่านได้ให้ข้อมูลนั้นจะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา คำตอบทุกข้อของท่านจะถือเป็นความลับ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] อายุ 21-40 ปี

[] อายุ 31-40 ปี

[] อายุ 41-50 ปี

[] อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
 ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 น้อยกว่า 3 ปี 3-5 ปี 5-7 ปี
 8-10 ปี 10 ปีขึ้นไป
5. ตำแหน่ง
 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (RM) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ (AE)
 พนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs (AO)
6. ขนาดวงเงินที่รับผิดชอบ
 ไม่เกิน 100 ล้านบาท 100 ล้านบาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) |
|---|------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ | | | | | |
| 1. การพิจารณาสินเชื่อจะต้องตรวจสอบประวัติ การชำระหนี้ของผู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง | | | | | |
| 2. การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ณ สถานที่จริง เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อ | | | | | |
| 3. การวิเคราะห์ประวัติการชำระหนี้เดิมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการชำระหนี้คืน | | | | | |

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| ด้านความสามารถในการชำระหนี้ | | | | | |
| 1. รายได้ของธุรกิจหลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ต้องเหลือเพียงพอชำระหนี้ทั้งหมดในแต่ละเดือน | | | | | |
| 2. การพิจารณาสินเชื่อต้องคำนึงถึงความสามารถ ในการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ | | | | | |
| 3. Credit Rating/Credit Scoring สะท้อนคุณภาพและ ความสามารถในการชำระหนี้เพื่อนำมาพิจารณาสินเชื่อ | | | | | |
| ด้านเงินลงทุน | | | | | |
| 1. ผู้ประกอบการมีการจัดทำงบการเงินเพื่อแสดง ให้เห็นถึงส่วนทุนของกิจการได้ดีเพียงใด | | | | | |
| 2. ประวัติการชำระหนี้ของผู้ประกอบการ ทั้งภาระหนี้เดิม และหนี้สินใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการชำระหนี้ จากผู้ขอสินเชื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด | | | | | |
| 3. การพิจารณาสินเชื่อจะคำนึงถึงสัดส่วนเงินลงทุน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเหมาะสม ของวงเงินสินเชื่อ | | | | | |
| ด้านหลักประกัน | | | | | |
| 1. ผู้ประกอบการไม่มีหลักประกัน อาจจะใช้บริการของ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐมาช่วยในการค้ำประกัน | | | | | |
| 2. ผู้ประกอบการต้องมีความสัมพันธ์กับหลักทรัพย์ ประกันที่นำมาใช้ในการขอกู้ | | | | | |
| 3. การพิจารณาสินเชื่อจากมูลค่าของทรัพย์สินที่นำ มาเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยง | | | | | |

| การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs | มาก ที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) |
|--|----------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| ด้านการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ | | | | | |
| 1. เงื่อนไขควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับ ประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้า | | | | | |
| 2. ระยะเวลาการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับ ประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้า | | | | | |
| 3. อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับ ประเภทสินเชื่อ และความเสี่ยงของลูกค้า | | | | | |



แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

เรื่อง ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือให้การทำแบบสอบถามนี้เป็นไปตามความเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวที่ท่านได้ให้ข้อมูลนั้นจะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา คำตอบทุกข้อของท่านจะถือเป็นความลับ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21-40 ปี

อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

10 ปีขึ้นไป

5. เงินสินเชื่อ

[] ไม่เกิน 100 ล้านบาท

[] 100 ล้านบาทขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

[] เจ้าของกิจการ

[] ผู้บริหารฝ่ายการเงิน

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มธุรกิจ

ขนาดกลางนครหลวง 2

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| คุณภาพของงาน | | | | | |
| 1. พนักงานสามารถตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ | | | | | |
| 2. พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอวงเงินสินเชื่อ | | | | | |
| 3. พนักงานมีความรอบคอบในการพิจารณาสินเชื่อ | | | | | |
| 4. พนักงานมีความชำนาญ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 5. พนักงานสามารถขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่ออย่างครบถ้วน | | | | | |
| ปริมาณงาน | | | | | |
| 1. พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อให้ท่านทราบอย่างครบถ้วน | | | | | |
| 2. พนักงานสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับเอกสารการขอสินเชื่อได้เป็นอย่างดี เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน | | | | | |

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. พนักงานสามารถวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจของบริษัทอย่างเหมาะสม | | | | | |
| เวลา | | | | | |
| 1. พนักงานแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันก่อนแล้ว | | | | | |
| 2. พนักงานได้ติดตามสถานะสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. พนักงานมีทักษะในการทำงานทำให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง | | | | | |
| 4. พนักงานให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง | | | | | |
| 5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน | | | | | |

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อ | นางสาวนิสากร กฤษณา |
| วัน เดือน ปี | 15 กรกฎาคม 2508 |
| สถานที่เกิด | อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม |
| ประวัติการศึกษา | บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ. 2530 |
| สถานที่ทำงาน | บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารสุขุมวิท ชั้น 9 |
| ตำแหน่ง | หัวหน้าส่วนสนับสนุน SME กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2 |

