

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อปัญหาการจัดการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวศรัณย์ทิพย์ รังสิโรจน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: คร. พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2545
จำนวนหน้า	: 60 หน้า

การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อปัญหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการสินเชื่อส่วนบุคคล ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาจากพนักงานสินเชื่อจากสำนักงานสาขาจำนวน 11 แห่ง รวมพนักงานสินเชื่อทั้งหมด 90 คน การศึกษารั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 ของพนักงานสินเชื่อทั้งหมด ผลการศึกษารूपได้ดังนี้

พนักงานสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 25 - 35 ปี และ 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำแนกเป็นเจ้าของที่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 63 คน และผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 18 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในฝ่ายสินเชื่อตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป การจัดการสินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเคหะ รองลงมาเป็นสินเชื่อเพื่อการลงทุน และสินเชื่อเพื่ออุปโภค บริโภค ซึ่งเป็นสินเชื่อที่มีปัญหามากที่สุด ปัญหาการจัดการสินเชื่อที่พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาความสามารถชำระหนี้ของผู้ใช้สินเชื่อ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากคุณลักษณะลูกค้าที่ขอสินเชื่อระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาในกระบวนการวิเคราะห์ลูกค้าและเอกสารขอกู้ ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกันประกอบการขอสินเชื่อ ปัญหาในกระบวนการติดตามหนี้ของธนาคาร ปัญหาจากการกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อของ และปัญหาด้านคุณภาพของพนักงานสินเชื่อ โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาความสามารถชำระหนี้ของผู้ใช้สินเชื่อระดับมาก ได้แก่ ความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้ลดลง การดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายล่าช้า ปัญหา สาเหตุเกี่ยวกับคุณลักษณะลูกค้ำที่ขอสินเชื่อระดับมาก ได้แก่ ผู้กู้มีภาระหนี้สินมากเกินไป ผู้กู้มีคุณสมบัติไม่ครบตามเงื่อนไขของธนาคาร ปัญหาในกระบวนการวิเคราะห์ลูกค้ำและเอกสารขอู้ ในระดับมาก คือ ผู้ขอใช้สินเชื่อไม่เปิดเผย/ให้ข้อมูลที่เป็นจริงในเอกสาร ปัญหาในกระบวนการติดตามหนี้ของในระดับมาก คือ การลดจำนวนพนักงานทำให้ พนักงานติดตามหนี้ไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน สาเหตุของปัญหาที่มีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกันประกอบการขอสินเชื่ออยู่ ได้แก่ หลักประกันของลูกค้ำมีมูลค่าเมื่อประเมินไม่คุ้มมูลหนี้ หลักประกันของลูกค้ำ มีความผูกพันกับการขอสินเชื่อประเภทอื่น ปัญหาจากการกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ระเบียบการกู้มีความยุ่งยาก มีขั้นตอนมาก หลักประกันการกู้ที่กำหนดไว้สูงเกินไป อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกหนี้สูงเกินไป การกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในแต่ละประเภท ปัญหาด้านคุณภาพของพนักงานสินเชื่อ ได้แก่ พนักงานขาดความยืดหยุ่นในการวิเคราะห์/ประเมินหลักประกัน พนักงานขาดความรอบคอบ ขาดความเอาใจใส่ในเอกสารประกอบการขอสินเชื่อของลูกค้ำ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้ำ ปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไขลำดับแรกเป็นปัญหาเกี่ยวกับลูกหนี้ ลำดับที่ 2 เป็นปัญหานโยบายของธนาคาร ลำดับที่ 3 เป็นปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอน/วิธีการในการขอู้ แนวทางแก้ไขปัญหาที่มีความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การให้โอกาสกับลูกหนี้ที่ผิดนัด เข้ามาแก้ไขหนี้ การเพิ่มสวัสดิภาพ และความปลอดภัยให้พนักงานติดตามหนี้ ศึกษาวิจัย เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ เพิ่มการประชาสัมพันธ์/แจ้ง ข่าวสารแก่ลูกหนี้ การจัดลำดับลูกหนี้ และขึ้นบัญชีลูกหนี้ที่ผิดนัดแล้วแจ้งให้เครือข่ายสถาบันการเงินทราบ การปรับปรุง/ยกระดับคุณภาพของพนักงานสินเชื่อ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ธนาคารควรฝึกอบรม เพิ่มทักษะให้พนักงานฝ่ายสินเชื่อที่มีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี ในกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อ ควรศึกษาวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธนาคารทุกฝ่าย และทำการปรับปรุงยกระดับคุณภาพของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารเองจำเป็นต้องมีศูนย์ข้อมูลลูกค้ำ ควรให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ทำหน้าที่เป็นที่เสียงคอยแนะนำและถ่ายทอดประสบการณ์ด้านสินเชื่อให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยปัญหาช่องว่างของกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการสินเชื่อ และกระบวนการแก้ไขปัญหาค่าการจัดการสินเชื่อ