กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

Strategy for New Consideration in Loans Approval after COVID-19 Situation for SMEs of the Government Savings Bank's SMEs 18 Loan Service

วรรณศิริ ไหมพรม

Wannasiri Maiprom

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Prince of Songkhla University

2565

ชื่อสารนิพนธ์ กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

ผู้เขียน นางสาววรรณศิริ ไหมพรม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ่มอุสันโน)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ่มอุสันโน)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ)

.....

(ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อสารนิพนธ์ กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

ผู้เขียน นางสาววรรณศิริ ไหมพรม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน จำนวน 67 คน และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 200 คน โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและสถิติทดสอบความแตกต่าง T-test (Independent Sample t-test)

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่อง การประเมินราคาและหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ และการเบิกจ่ายสินเชื่อ ส่วนวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยใช้หลักนโยบาย 6C’s และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้งบทางการเงิน ผลการวิจัย ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน และวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน โดยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน และการวิเคราะห์เชิงปริมาณภาพรวมมีความแตกต่างกัน ซึ่งคาดว่าหลังสถานการณ์โควิด – 19 จะพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติ ประกอบกับคุณสมบัติและข้อมูลงบทางการเงินที่น่าเชื่อถือของกิจการ อันเป็นประโยชน์ต่อการการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการวิเคราะห์สินเชื่อต่อไปในอนาคต

Minor Thesis Title Strategy for New Consideration in Loans Approval after COVID-19 Situation for SMEs of the Government Savings Bank's SMEs 18 Loan Service

Author Miss Wannasiri Maiprom

Major Program Business Administration

Academic Year 2021

ABSTRACT

The objectives of this study are to examine approaches for loan approval and analysis strategies for considering new loans after COVID-19 situations for SMEs and to compare the opinions on the approaches for loan approval and analysis strategies for considering new loans between SMEs business relations officers of the Government Saving Bank and SMEs entrepreneurs. This mixed- method study conducted the qualitative study part with in- depth interviews as the research instrument to gather information for further qualitative analysis from the sample group of 6 people. For its quantitative study part, the data was collected from two sample groups: a group of 67 SMEs business relations officers of the Government Saving Bank and a group of 200 SMEs entrepreneurs. Consequently, this set of data would be analyzed by the descriptive analysis method and T-test (Independent Sample T-test).

The results of this study found that the approaches for loan approval were categorized into 4 processes: the application, the value and collateral examination, the loan examination, and the loan disbursement. The loan examination was divided into two parts, namely the qualitative analysis using the principle of 6C's and the quantitative analysis using financial statements. Furthermore, this study revealed the overall level of agreement about the approaches and the analysis strategies for new consideration in loans approval between the SMEs business relations officers of the Government Saving Bank and the SMEs entrepreneurs showed indifference. However, while the quantitative analysis of individual factors in analysis strategies for loans approval illustrated indifference, the overall qualitative analysis appeared otherwise. Moreover, after the COVID-19 situation, the applications would be considered regarding the income in a normal situation, along with reliable financial properties and statements, which would be an effective instrument for loan approvals and analyses in the future.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ่มอุสันโน ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บรรพต วิรุณราช และผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ กรรมการสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษารวมทั้งคำแนะนำความช่วยเหลือและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ จนจบหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณกลุ่มธนาคารออมสิน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลและคอยให้กำลังใจให้สารนิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณณัฐชยาน์ อ่อนรอด มณฑาทิพย์ ส่งศรี และสวรรยา เลขมาศ เพื่อนร่วมรุ่น MBA รุ่นที่ 18 ที่คอยให้คำปรึกษารวมทั้งคำแนะนำความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ คุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแก่ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้

วรรณศิริ ไหมพรม

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ **(3)**

ABSTRACT **(4)**

กิตติกรรมประกาศ **(5)**

สารบัญ **(6)**

สารบัญตาราง **(9)**

สารบัญภาพ **(11)**

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย 1

1.2 วัตถุประสงค์ 5

1.3 สมมติฐานการวิจัย 5

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

1.5 ขอบเขตการวิจัย 6

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

2.1 แนวคิดธนาคารออมสิน 9

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 10

2.3 แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ 11

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20

2.5 กรอบแนวคิด 35

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 36

สารบัญ (ต่อ)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 36

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....39

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 44

3.4 วิธีการและขั้นตอนทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ 45

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....49

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน 55

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสินที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน 56

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 66

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 68

4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน 69

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 78

สารบัญ (ต่อ)

4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 79

4.9 ทดสอบสมมติฐาน 83

บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ 85

5.1 สรุปผลการวิจัย 85

5.2 อภิปรายผล 93

5.3 ข้อเสนอแนะ 96

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 97

บรรณานุกรม 98

ภาคผนวก 102

ประวัติผู้เขียน 145

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 2. 1 ขนาดธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....11
ตารางที่ 2.2 แนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ.....17
ตารางที่ 2.3 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่.....27
ตารางที่ 2.4 วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่.....30
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....43
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs.....55
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน.....56
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน.....60
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....66
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....68
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน.....69
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน.....72
ตารางที่ 4.8 แสดงเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลกลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....84

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

ภาพที่ 1.1 แสดงอัตราการขยายตัวของ GDP ประเทศ และ GDP MSME ปี 2557 จนถึงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 1

ภาพที่ 1.2 ประมาณการโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (ณ พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) ก่อนการแพร่ระบาดระลอกใหม่ของไวรัส COVID-19 ข้อมูลจริงจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ศึกษา.....35

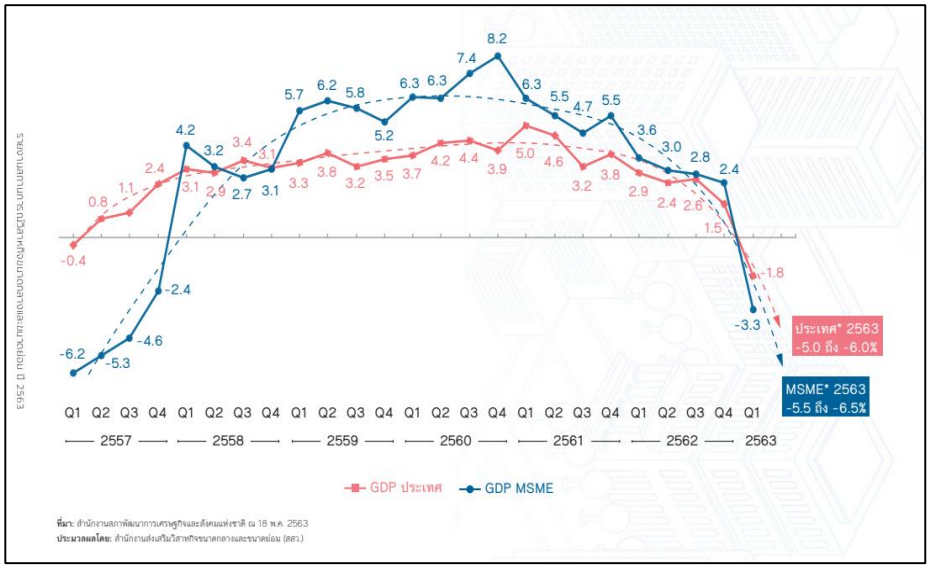
ภาพที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5 %..... 38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

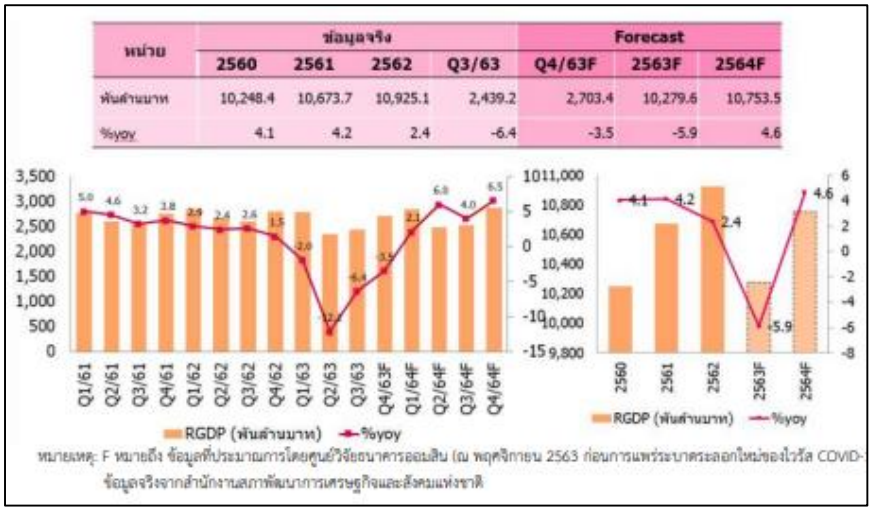
ในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มหดตัว การดำเนินงานของสถาบันการเงินภายในประเทศได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัวลง รวมทั้งจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด – 19 ที่มีมาตรการล็อกดาวน์ที่ส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ทางธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ประเมินว่าเศรษฐกิจไทยปี พ.ศ. 2563 จะหดตัวที่ร้อยละ 5.3 และมีความเสี่ยงที่เศรษฐกิจไทยมีความหดตัวเพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) โดยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของไทยในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 หดตัวร้อยละ 1.8 และมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในไตรมาสเดียวกัน หดตัวร้อยละ 3.3



ภาพที่ 1. 1 แสดงอัตราการขยายตัวของ GDP ประเทศ และ GDP MSME ปี 2557 จนถึงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว., 2563. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) กับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). ค้นจาก https://sme.go.th/upload/mod_download/download-20200825165315.pdf

จากภาพที่ 1.1 แสดงอัตราการขยายตัวของ GDP ประเทศ และ GDP MSME ปี2557 จนถึงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 ซึ่งมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (GDP MSME) ไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 หดตัวร้อยละ 3.3 ลดลงจากในไตรมาสก่อน ที่ขยายตัวร้อยละ 2.4 โดยมีมูลค่า 1,450,476 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนต่อ GDP รวมทั้งประเทศเท่ากับร้อยละ 34.7 ลดลงจากร้อยละ 35.7 ในไตรมาสที่แล้วในขณะที่ GDP ของประเทศหดตัวร้อยละ 1.8 (ตามการประกาศของสภาพัฒน์ ณ วันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2563) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ สสว., 2563) การที่ GDP MSME ไตรมาสแรกของปีพ.ศ. 2563 หดตัวเป็นครั้งแรกนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 นั้น เป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นหลัก โดย GDP ของ วิสาหกิจขนาดย่อย (Micro) ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ฯ มากที่สุด คือ หดตัวถึงร้อยละ 4.3 รองลงมาได้แก่ วิสาหกิจขนาดย่อม (SE) และวิสาหกิจขนาดกลาง (ME) ที่หดตัวร้อยละ 3.8 และ 2.6 ตามลำดับ จากปัจจัยการชะลอตัวในภาคการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายภาคเอกชน



ภาพที่ 1. 2 ประมาณการโดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (ณ พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) ก่อนการแพร่ระบาดระลอกใหม่ของไวรัส COVID-19 ข้อมูลจริงจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ที่มา : ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (ธันวาคม, 2563). รายงานประมาณการการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทย(GDP) ปี 2563-2564 ค้นจาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2021/01/MC_forecast_12_63_ppt.pdf

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินประมาณการการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทย (GDP) ปี พ.ศ. 2564 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 4.6 ฟื้นตัวดีขึ้นจากปี พ.ศ.2563 ที่คาดว่าจะหดตัวอยู่ที่ร้อยละ

-5.9 ตามการฟื้นตัวของการบริโภคภาคเอกชน และการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของการใช้จ่ายและลงทุนภาครัฐ ซึ่งปัจจัยเสี่ยงต่อเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ ความเสี่ยงในการระบาดระลอกใหม่ของไวรัส COVID-19 ในประเทศ อาจทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงักอีกครั้ง (ธนาคารออมสิน, 2564) ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินที่มีการขยายตัวได้ไม่มากนัก ไม่ว่าจะเป็นการเติบโตของสินเชื่อและคุณภาพการให้สินเชื่อ โดยเฉพาะในภาวะที่เศรษฐกิจชะลอตัวลงทำให้ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมชะลอการลงทุน ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

จากสถานการณ์ดังกล่าว สถาบันการเงินยังคงทำหน้าที่ให้สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารออมสิน ถือว่าเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) ที่มีกฎหมายเฉพาะในการจัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะด้านของรัฐบาล ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจ โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งเงินให้กู้ จะเห็นได้จากยุทธศาสตร์การดำเนินงานธนาคารออมสิน ปี พ.ศ. 2563 - 2567 มีแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาและยกระดับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ หรือกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นเอง มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงินให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนควบคู่กับการยกระดับสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนา ผลิตภัณฑ์ บริการ ช่องทางการให้บริการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานที่มีศักยภาพทัดเทียมมาตรฐานสากล (Fundamental Capabilities) ที่เป็นกลไกสนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทย ที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการแข่งขัน และเติบโตอย่างมีศักยภาพ ประกอบกับการเติบโตของกลุ่มผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย จึงเร่งปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นซึ่งปัจจุบันธนาคารมีนโยบายการให้สินเชื่อและธนาคารได้มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายการให้สินเชื่อที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพสินเชื่อและการขยายสินเชื่อไปยังธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพและการเติบโตสูงทั้งในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารและขยายไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจรเพื่อให้ตรงกับความต้องการที่แตกต่างกันไปของลูกค้าแต่ละรายให้ได้มากที่สุด อาทิ เงินสินเชื่อหมุนเวียนในกิจการทั่วไป สินเชื่อเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร สินเชื่อโครงการ สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ และบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่มีความหลากหลาย โดยมีศูนย์สินเชื่อธุรกิจ

ลูกค้า SMEs 82 แห่งทั่วประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 1 – 18 เป็นผู้พิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ

สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 มีพื้นที่การรับผิดชอบ ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส มียอดอนุมัติและทำสัญญาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 985.53 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.12% ของเป้าหมาย คือ 1,230 ล้านบาท (ข้อมูลผลการดำเนินงาน ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จากฝ่ายบริหารศูนย์ธุรกิจลูกค้า SMEs, 2563) แสดงให้เห็นว่ายอดอนุมัติและทำสัญญาของสินเชื่อของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารมีข้อจำกัดและมีความระมัดระวังในการให้สินเชื่อ โดยให้ความสำคัญกับการคัดกรองลูกค้า หรือมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระเงินดี จะเห็นได้ว่านโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารจะพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อตามระเบียบคำสั่งของธนาคารจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดหลายประการ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจหรือโครงการ และความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงประสบการณ์ของผู้บริหารกิจการ เป็นต้น ด้วยระเบียบคำสั่งธนาคารที่มีความรัดกุมและเข้มงวด ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่ได้รับพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน ส่งผลกระทบต่อรายได้ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อและดอกเบี้ยจากการใช้สินเชื่อตามยอดการปล่อยสินเชื่อที่ลดลงตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและความเข้มงวดในการให้สินเชื่อจึงไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารวางไว้ และจากรายได้จากค่าธรรมเนียมที่ลดลง ทางธนาคารจึงต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระยะสั้นและระยะยาว

จากปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยเป็นการมุ่งศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังเกิดสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารและธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับความสะดวก เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปพัฒนากลยุทธ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อธนาคารออมสินผู้ให้สินเชื่อและ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการแหล่งเงินทุน ขณะเดียวกันยังเป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์ของธนาคารที่มุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพในการให้สินเชื่อ เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน และสามารถแข่งขันและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังเป็นการลดความเสี่ยงของการเกิดหนี้เสียด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธนาคารออมสินสามารถออกนโยบายใหม่ในการพัฒนาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19
2. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมถึงพนักงานสินเชื่อในการพิจารณาเบื้องต้น
3. ธนาคารออมสินสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ การวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งการศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน แนวคิดและทฤษฎีของสินเชื่อ แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ด้านลักษณะบุคคล

1) พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน

2) ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปรตาม

การศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

1) แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

2) วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย: การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ขอบเขตการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มที่ 1 คนที่เป็นผู้พิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น ได้แก่ กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขอบเขตการเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีศักยภาพเป็นบุคคลธรรมดาทั้งเพศชายและหญิง อายุ 20 ปีขึ้นไป หรือนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่การรับผิดชอบของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ทั้งที่เคยเป็น

ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารเองหรือสถาบันอื่น มีทั้งหมด 333 ราย (ข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัยธนาคารออมสิน ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564) และพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน เฉพาะในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 67 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่: ขอบเขตพื้นที่ของงานวิจัยนี้ คือ การศึกษาข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่การรับผิดชอบของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 และพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน ในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา: สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 306 วัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2564 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

1.5.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อ หมายถึง ธนาคารให้กู้ยืมเงินเป็นสัญญาผูกพัน เพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ตามที่ตกลงกันไว้ โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาการชำระคืนในอนาคต โดยให้ชำระคืนทรัพย์นั้นพร้อมทั้งดอกเบี้ยภายในระยะเวลาที่กำหนด

แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หมายถึง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด โดยสรุปมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่อง การประเมินราคาและหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ และการเบิกจ่ายสินเชื่อ

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง การพิจารณาข้อมูลผู้ประกอบการ 2 วิธี ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เงินทุนของธุรกิจ (Capital) คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country) 2) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์งบทางการเงิน ได้แก่ งบดุล และงบกำไรขาดทุน และการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็นการประเมินฐานะทางการเงินของธุรกิจในอดีตที่ผ่านมาเพื่อนำมาคาดการณ์ฐานะทางการเงินในอนาคต

ผู้พิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น หมายถึง กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 และผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 รวมถึงพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กิจการหรือกลุ่มกิจการที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจรวม ไม่เกิน 250 ล้านบาท หรือรายได้ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท หรือที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือรายได้ เกินกว่า 100 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 700 ล้านบาท ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

ธนาคาร หมายถึง สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอนาคตโดยมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดธนาคารออมสิน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.3 แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินของประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นจากพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงต้องการให้ราษฎรมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัยและมีการออมเงินอย่างถูกวิธีคลังออมสิน จึงถือกำเนิดขึ้น โดยแรกเริ่มสังกัดอยู่ในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ หรือกระทรวงการคลังดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสินซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ต่อมาในปี พ.ศ.2489 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน มีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง (ธนาคารออมสิน, 2562)

วิสัยทัศน์ : เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม เสริมสร้างความสุขและความมั่นคงของประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

พันธกิจ :

1. ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
2. สนับสนุนการลทุนและการพัฒนาประเทศ
3. ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
4. เป็นธนาคารเพื่อสังคม และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
5. ให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัย ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวัง ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
6. บริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารออมสิน ปี 2563 - 2567 มีแนวทางการดำเนินงานที่จะสร้างความสมดุลระหว่างความมั่นคงขององค์กร และการดำเนินงานที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน บริหารผลตอบแทนและความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงทางการเงิน และขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงพาณิชย์ (Traditional Banking) โดยจะพัฒนาและยกระดับความเข้มแข็งของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจที่เป็นกลไกสนับสนุนที่สำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน (นโยบายยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี ธนาคารออมสิน, 2563)

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ให้สินเชื่อธุรกิจ โดยมีลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ หรือกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงินให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 82 แห่งทั่วประเทศภายใต้การกำกับดูแลของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 1 – 18 เป็นผู้พิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) จะอ้างอิงจากคำนิยามของกระทรวงอุตสาหกรรม หมายถึง กิจการที่มีจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่รวมที่ดิน (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2. 1 ขนาดธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภท	ขนาดย่อม		ขนาดกลาง	
	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51 – 200	เกินกว่า 50 – 200
กิจการบริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51 – 200	เกินกว่า 50 – 200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50	26 – 50	เกินกว่า 50 – 100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	ไม่เกิน 30	16 – 30	เกินกว่า 30 – 60

จากการศึกษาตารางที่ 2.1 ข้างต้น พบว่า ทางธนาคารออมสินได้ให้ความหมายผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไว้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง กิจการหรือกลุ่มกิจการที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจรวม ไม่เกิน 250 ล้านบาท หรือรายได้ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท หรือที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือรายได้ เกินกว่า 100 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 700 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2562)

2.3 แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีของสินเชื่อ

จากการศึกษา พบว่า แนวคิดและความหมายของสินเชื่อ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย อาทิ เช่น

สินเชื่อ (Credit) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนเงินตรา (Money) ซึ่งมีความใกล้เคียงกับเงินตรา (Near Money) โดยมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน (Promise) ที่มีผลต่อเนื่องไปสู่อนาคต โดยมีการชำระคืนทรัพย์หรือชำระหนี้นั้นตามข้อผูกพัน สินเชื่อถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของหน่วยครัวเรือนและหน่วยธุรกิจ ซึ่งทำให้พฤติกรรมและคุณภาพในชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป

สินเชื่อ หมายถึง เป็นความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายในการที่จะให้สินค้าและบริการไปใช้ก่อน หรือจำนวนเงินที่ธนาคารให้กู้ยืมเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ตามที่ตกลงกันไว้ โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและระยะเลาการชำระคืนในอนาคตให้ชำระคืนทรัพย์นั้นพร้อมทั้งดอกเบี้ยภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า สินเชื่อ หมายถึง สภาพหนี้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงิน โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้ ตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

การให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงินที่ส่งผลต่อระบบธุรกิจ ซึ่งเกิดจากความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้เงินไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาการชำระคืนในอนาคต โดยผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระด้านความเสี่ยง จึงต้องอาศัยหลักประกัน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล หรือสินทรัพย์ (วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์, 2543)

การให้สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้ยืมเงิน หรือซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดตั๋วเงิน เป็นเจ้าหนี้ เนื่องจากได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า หรือเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเล็ตเตอร์ออฟเครดิต หรือภาระผูกพันอื่น รวมถึงธุรกรรมที่มีลักษณะการให้สินเชื่อ เช่น แฟคตอริ่ง การให้เช่าซื้อ การให้เช่าแบบลีสซิ่ง และธุรกรรมอื่น ที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ฯลฯ (ธนาคารออมสิน, 2562)

การให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน หมายถึง ผู้ที่ขอสินเชื่อสามารถนำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน จนทำให้เกิดผลประโยชน์ตอบแทนกลับคืนมาในรูปของเงินต้นและดอกบี้ยได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ตกลงไว้กับธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2562)

สินเชื่อธุรกิจ คือ วงเงินสินเชื่อที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี โดยให้ตามวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เพื่อการลงทุน เพื่อการค้าระหว่างประเทศ ให้บริการค้ำประกัน และอาวัล ตัวอย่างวงเงินสินเชื่อธุรกิจ อาทิ วงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เงินกู้ระยะยาว (Long Term Loan) วงเงินรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน (P/N) สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) บริการด้านการค้ำประกัน (L/G) สินเชื่อเครื่องจักร (Loan for Factory and Equipment) เป็นต้น การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อนั้น ทางธนาคารพิจารณาโดยครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ในการใช้วงเงินสินเชื่อ ความต้องการเงินทุนหมุนเวียน หลักประกัน ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระหนี้ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ และประวัติทางการเงินของบริษัทที่ผ่านมา เป็นต้น โดยธนาคารจะทำนิติกรรมสัญญาการชำระเงินไว้อย่างถูกต้อง (สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2546) โดยสินเชื่อธุรกิจนั้น นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มการผลิตและรายได้ ซึ่งสามารถชำระคืนจากรายได้ในการประกอบธุรกิจที่ใช้สินเชื่อนั้น (Self - Liquidating)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การให้สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนเวลาการชำระคืนในอนาคต และเป็นการให้สินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ซึ่ง

สินเชื่อธุรกิจเป็นวงเงินประเภทหนึ่งที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มการผลิตและรายได้

การวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) หมายถึง การพิจารณาข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการ สินทรัพย์ หนี้สิน และรายการต่าง ๆ ในงบการเงิน ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านสินเชื่ออันเกิดการผิดนัดชำระหนี้ จึงแบ่งการวิเคราะห์สินเชื่อเป็น 2 วิธี (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527) ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์เครดิตโดยนโยบาย C วิธีนี้มีมานานมากกว่า 50 ปี แล้ว โดยพัฒนามาจาก 3 C ได้แก่ Character, Capital และ Capacity ซึ่งต่อมาเพิ่มเติม Condition, Collateral และ Control ซึ่งเรียกว่า หลักการวิเคราะห์เครดิต 6 C's หรือหลักนโยบาย 6 C's ซึ่งเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อประเมินคุณภาพของผู้ขอกู้ก่อนการอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้

1) Character หมายถึง การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ประกอบด้วยพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งพิจารณาจาก ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรอบคอบ ความสามารถในการบริหารกิจการ โดยตรวจสอบจากประวัติผู้ขอสินเชื่อ หากเป็นลูกค้ารายใหม่จะต้องมีการศึกษาอุปนิสัยทั่วไป ประสบการณ์และความชำนาญ เป็นต้น (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

2) Capacity หมายถึง การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ กรณีเป็นบุคคลธรรมดาจะพิจารณาจากคุณสมบัติและพิจารณาถึงผลประกอบการรายได้ของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก และกรณีเป็นนิติบุคคลจะพิจารณาจากงบการเงินของกิจการ แผนการบริหารโครงการและวัตถุประสงค์ในการใช้เงินของผู้ขอสินเชื่อ และแผนการชำระหนี้ โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้จะเป็นเงินคงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว ดังนั้น ธนาคารต้องพิจารณาถึงกระแสเงินสดเข้าและกระแสเงินสดออกของผู้ขอสินเชื่อว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาการนำอัตราส่วนการวัดสภาพคล่องทางการเงินมาใช้ในการพิจารณาด้วย เช่น สินทรัพย์หมุนเวียนที่มีสภาพคล่องของธุรกิจ เป็นต้น (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

3) Capital หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับเงินทุนของธุรกิจ ว่ากิจการมีโครงสร้างของเงินทุนเป็นอย่างไร แหล่งเงินทุนจากที่ใด และมีมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาถึงหนี้สินและส่วนของเจ้าของมีมากน้อยเพียงใด รวมถึงสินทรัพย์ที่มีในธุรกิจ โดยธนาคารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบถึงสภาพคล่องของกิจการที่แสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของกิจการ เช่น การหาอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของเจ้าของหรือต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของธุรกิจ เป็นต้น (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

4) Collateral หมายถึง การพิจารณาคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ เนื่องจากหลักทรัพย์ค้ำประกันดังกล่าวช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ และมีมูลค่ามากเพียงพอกับจำนวนสินเชื่อที่ผู้ขอกู้สินเชื่อขอ ซึ่งหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นมีหลายประเภท และแต่ละประเภทนั้นจะมีมูลค่าความเสี่ยงและความคงทนที่แตกต่างกัน เช่น รถ เรือ เครื่องจักร และอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ เงินฝาก เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ผู้ให้สินเชื่อมักจะต้องการหลักทรัพย์ค้ำประกันที่เป็นอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะที่ดิน เนื่องจากมักจะมีมูลค่าที่เพิ่มสูงขึ้นและมีความน่าเชื่อถือสูง (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

5) Condition หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้ฐานะของลูกหนี้เปลี่ยนแปลงไป คือ การพิจารณาถึงภาวะแวดล้อมของธุรกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อการตั้งเงื่อนไขและการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ และจะส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บและเร่งรัดหนี้สินของผู้ให้สินเชื่อ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง รัฐบาล นโยบายของรัฐ กฎหมาย สังคม อัตราภาษี อัตราดอกเบี้ย ต้นทุนทางธุรกิจ เป็นต้น (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

6) Country หมายถึง การพิจารณาในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นธุรกิจหรือเป็นคนต่างประเทศ ซึ่งผู้ให้สินเชื่อต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในประเทศของผู้ขอสินเชื่อ เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา การกีดกันทางการค้า กฎระเบียบการค้า การเปลี่ยนแปลงทางแนวคิดและสังคม เป็นต้น (วาสนา สิงหโกวินท์, 2527)

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

เป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลทางการเงินเป็นหลัก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการบันทึกบัญชี โดยการนำเทคนิคและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์งบการเงิน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการพิจารณาสินเชื่อและวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งการวิเคราะห์ทางการเงินที่ดีจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการเปรียบเทียบกับข้อมูลระหว่างปีหรือเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ซึ่งแบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

1) การวิเคราะห์งบดุล

งบดุล (The Balance Sheet) คือ งบแสดงฐานะทางการเงินของธุรกิจในขณะใด ขณะหนึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ สินทรัพย์ (Asset) หนี้สิน (Liabilities) และส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity) ซึ่งการวิเคราะห์งบดุล จะทำให้ทราบถึงฐานะทางการเงินของธุรกิจว่ามีเงินทุนมากน้อยเพียงใด มีการใช้เงินทุนอย่างไร การกู้ยืมหนี้สินสอดคล้องกับการใช้เงินทุนหรือไม่ และสามารถก่อหนี้เพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2545)

2) การวิเคราะห์งบกำไรขาดทุน

งบกำไรขาดทุน (The income Statement) คือ งบแสดงผลการดำเนินงานของธุรกิจในช่วงเวลาหนึ่ง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถทราบผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2545)

3) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

ในการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน สามารถเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของกิจการกับกิจการอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันในช่วงเวลาเดียวกัน หรือเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินในงวดการดำเนินงานหลาย ๆ งวดเพื่อพิจารณาแนวโน้มการดำเนินงาน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2545) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1) อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratios) คือ อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงจำนวนเงินสด หรือทรัพย์สินที่กิจการมีอยู่และสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้โดยง่าย ได้แก่ อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (Current Ratios) และอัตราส่วนทุนหมุนเวียนอย่างถึงแก่น (Quick Ratio)

3.2) อัตราส่วนการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management Ratios) คือ อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารสินทรัพย์ เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบยอดขายกับระดับการลงทุนในสินทรัพย์ต่างๆ ได้แก่ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover) ระยะเวลาในการเรียกเก็บหนี้ (Days Sales Outstanding: DSO) อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร (Fixed Asset Turnover) และอัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ทั้งหมด (Total Asset Management)

3.3) อัตราส่วนการบริหารหนี้ (Debt Management Ratios) คือ อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงภาระหนี้ของกิจการ ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สิน (Total Debt to Total Asset หรือ Debt Ratio) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของเจ้าของ (Debt to Equity Ratio) และอัตราส่วนแสดงความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย (Times Interset Earned)

3.4) อัตราส่วนในการทำกำไร (Profit Ability Ratios) คือ อัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการบริหารงานทั้งหมด ได้แก่ อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมด (Return on Total Asset) อัตราผลตอบแทนต่อยอดขาย (Profit Margin on Sales) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return On Common Equity)

โดยสรุป ในการวิเคราะห์สินเชื่อ สามารถวิเคราะห์ได้ 2 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C’s และ (2) การการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์งบทางการเงิน ได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน และการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็น

การประเมินฐานะทางการเงินของธุรกิจในอดีตที่ผ่านมาเพื่อนำมาคาดการณ์ฐานะทางการเงินในอนาคต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้สินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ

2.3.2 แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสิน

จากการศึกษา พบว่า ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs (Account Owner) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อลูกค้า (RM) ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 1 – 18 โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นเจ้าของบัญชี (Account Owner) และติดต่อลูกค้าในฐานะตัวแทนของธนาคาร (Contact Person) เพื่อแสวงหาโอกาสในการทำธุรกิจและเพิ่มรายได้ โดยการนำเสนอและขายผลิตภัณฑ์

2. รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร และออกเยี่ยมลูกค้า

3. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ให้ความเห็นพร้อมจัดทำรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบันเพียงพอต่อการอนุมัติสินเชื่อ และส่งรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่อ

4. พิจารณาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5. เจรจาต่อรองกับลูกค้าเกี่ยวกับโครงสร้างวงเงิน หลักประกัน เงื่อนไขสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง

6. สอบทานความถูกต้องและยืนยันการปฏิบัติตามเงื่อนไขสินเชื่อ

7. ติดตาม/ควบคุมดูแลการใช้วงเงิน การทบทวนสินเชื่อ และเจรจาแก้ไขปัญหาการชำระหนี้เบื้องต้นภายใน 45 วัน

8. เข้าประชุมเพื่อนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต่อคณะกรรมการสินเชื่อชุดที่มีอำนาจอนุมัติขอบเขตการให้สินเชื่อ

กล่าวโดยสรุป ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs (Account Owner) นอกจากทำหน้าที่ติดต่อลูกค้า (RM) แล้วทางพนักงานสินเชื่อจะต้องพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด (ธนาคารออมสิน, 2562) โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการขอกู้

2. ความเป็นไปได้ของธุรกิจหรือโครงการ

3. สถานะความมั่นคงทางการเงิน วงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น และความสามารถในการชำระหนี้

4. ความซื่อตรง ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหารกิจการ

5. สภาวะอุตสาหกรรมและสภาพการตลาดที่เกี่ยวเนื่องกัน

6. การประมาณการทางการเงิน

7. หลักประกันและราคาประเมินหลักทรัพย์ รวมถึงสินทรัพย์ของกิจการ

8. การจัดโครงสร้างวงเงิน เงื่อนไข ข้อกำหนด และเอกสารนิติกรรมที่เกี่ยวข้อง

9. การตรวจสอบข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

นอกจากนี้ทางธนาคารออมสินได้กำหนดแนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ หรือเรียกว่า สินเชื่อธุรกิจและ SMEs เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2. 2 แนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ

รายการ	**หลักเกณฑ์ เงื่อนไข**
1. คุณสมบัติผู้กู้	1.1 เป็นบุคคลธรรมดาอายุ 20 ปีขึ้นไป สัญชาติไทย หรือ 1.2 นิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย หรือ 1.3 กองทรัสต์ที่จดทะเบียนภายใต้พระราชบัญญัติทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550 และสามารถกู้ยืมเงินได้ ทั้งนี้ กรณี ตาม 1.1 1.2 หรือ 1.3 ต้องประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชยกรรม ธุรกิจบริการ ฯลฯ
2. วัตถุประสงค์การกู้เงิน	เพื่อใช้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ดังนี้ 2.1 เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ 2.2 เพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) แนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ

รายการ	หลักเกณฑ์ เงื่อนไข
2. วัตถุประสงค์การกู้เงิน (ต่อ)	2.3 เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น ยกเว้น การซื้อขายที่ดินที่มีลักษณะเก็งกำไร
3. ประเภทสินเชื่อ	3.1 ประเภทเงินกู้ระยะสั้น เช่น เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ตั๋วสัญญาใช้เงิน 3.2 ประเภทเงินกู้ระยะยาว
4. จำนวนเงินให้กู้	พิจารณาตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการ และต้องไม่เกินมูลค่าหลักประกันตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ กรณีผู้กู้เป็นบุคคลธรรมดา ให้กู้รายละเกินกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
5. ระยะเวลาชำระเงินกู้	ตามเงื่อนไขสินเชื่อแต่ละประเภทของธนาคาร 5.1 เงินกู้ระยะสั้น ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี ทบทวนวงเงินทุกปี 5.2 เงินกู้ระยะยาว ระยะเวลาชำระเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี โดยจะให้ปลอดชำระหนี้เงินต้น ไม่เกิน 2 ปี ในกรณีที่มีระยะเวลาชำระเงินกู้ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป
6. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยในกรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ
7. หลักประกันการกู้เงิน	ให้ใช้ประเภทหนึ่งประเภทใด หรือหลายประเภทร่วมกัน ดังนี้ 7.1 สมุดเงินฝากออมสิน สลากออมสินพิเศษ ให้ใช้วิธีปฏิบัติการให้สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ ตามคำสั่งธนาคารออมสิน เรื่อง การให้สินเชื่อบุคคล โดยอนุโลม 7.2 พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 95 ของมูลค่าพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ 7.3 ที่ดินและอาคาร ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ 7.4 โฉนดที่ดิน หรือ น.ส. 3 ก. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ 7.5 บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) แนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ

รายการ	หลักเกณฑ์ เงื่อนไข
7. หลักประกันการกู้เงิน (ต่อ)	กรณีการรับหลักทรัพย์ที่สามารถจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจได้ หรือหลักทรัพย์อื่นนอกเหนือจาก 7.1 7.2 7.3 7.4 และ 7.5 ให้อยู่ในอำนาจการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ
8. ค่าธรรมเนียม	อัตราค่าธรรมเนียม ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมบริการประเภทต่าง ๆ (การให้สินเชื่อ)

จากตารางที่ 2.2 แนวทางการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นของธนาคารออมสินเท่านั้น ในการพิจารณาสินเชื่อต้องมีการดำเนินการให้สินเชื่อภายใต้โปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่รัดกุม และเป็นมาตรฐาน เพื่อให้มีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีความคล่องตัวในกระบวนการอนุมัติ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

ทางธนาคารออมสินมีระบบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าธุรกิจและความเสี่ยงสินเชื่อ เพื่อประกอบการพิจารณาเบื้องต้น นำไปสู่การวิเคราะห์สินเชื่อ ประกอบด้วย 3 ระบบงาน ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้านิติบุคคล บริการระบบนิติบุคคลผ่านซอฟต์แวร์ Enlite ออนไลน์ เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของลูกค้าในเบื้องต้น

2. ระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) เป็นระบบที่ช่วยให้ข้อมูลด้านการเงินของลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อในอนาคต

3. การใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความเสี่ยงของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามกฎของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้สามารถเปรียบเทียบเชิงคุณภาพสินเชื่อระหว่างลูกค้าต่างรายได้อย่างเที่ยงธรรม

การวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสินนั้น โดยให้พนักงานพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ ทำการบันทึกความเห็นพร้อมเหตุผลในแบบคำขอกู้หรือเอกสารอื่นที่แสดงถึงการ

ขอกู้หรือเอกสารการวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินต่อไป ซึ่งในการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อทุกราย ต้องวิเคราะห์อย่างรอบคอบและเป็นอิสระ โดยผู้วิเคราะห์สินเชื่อจะต้องมีความรู้ ความชำนาญที่เหมาะสมกับขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจ มีทักษะเพียงพอที่จะใช้ดุลยพินิจอย่างรัดกุมเข้มงวด โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้กู้
2. วัตถุประสงค์ในการขอกู้
3. ความเป็นไปได้ของธุรกิจหรือโครงการ
4. สถานะความมั่นคงทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ และประวัติการชำระหนี้คืน
5. ความซื่อตรง ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหารกิจการ
6. สถานะทางธุรกิจของผู้ขอกู้ในภาพอุตสาหกรรม และสภาพของเศรษฐกิจโดยรวม
7. สภาวะอุตสาหกรรมและสภาพการตลาดที่เกี่ยวเนื่องกัน
8. สถานะความเสี่ยง และความอ่อนไหวในปัจจุบันของผู้ขอกู้ต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสภาวะตลาด
9. การประมาณการทางการเงิน ให้พิจารณางบกำไรขาดทุน งบแสดงฐานะทางการเงิน และงบกระแสเงินสด
10. เงื่อนไขและระยะเวลาการชำระหนี้คืน
11. หลักประกันและราคาประเมินหลักทรัพย์ รวมถึงสินทรัพย์ของกิจการ
12. ความเพียงพอ และความสามารถบังคับสิทธิเรียกร้องของหลักประกันหรือการค้ำประกันภายใต้สถานการณ์ต่างๆ
13. ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกลั่นกรองตามหลักเกณฑ์ที่ดี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไชยธวัช ชุ่มปลั่ง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการตลาดบริการเพื่อเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อธุรกิจของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 1 ธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมีการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ และมีสถานประกอบการในจังหวัดกรุงเทพฯ จำนวน 200 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและบทสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ

ชาย อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี ประกอบธุรกิจอยู่ในหมวดอุตสาหกรรมประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค มียอดขายต่อปีอยู่ในช่วง 41-60 ล้านบาท พฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจอยู่ในช่วง 21 – 30 ล้านบาทมากที่สุด และมีความคาดหวังว่าดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับผลกำไรของบริษัท โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 3 อันดับ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ 2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ 3) ปัจจัยด้านราคา จากการวิเคราะห์ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า กลุ่มอุตสาหกรรมมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อ คือ การทำตลาดเชิงรุกของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสนับสนุนให้กับพนักงานสินเชื่อ ในด้านข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การส่งเสริมการตลาดส่วนกลาง และการทำตัวชี้วัดรายบุคคล

กำเอก อัศวดารากร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเงื่อนไขสินเชื่อที่เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อย : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการประเภทสินเชื่อเงินกู้ระยะยาว และสินเชื่อตั๋วสัญญาใช้เงิน ได้ให้ความสำคัญกับเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย (MLR) ตัวบวก มากที่สุด โดยให้ระบุรายละเอียดของอัตราดอกเบี้ยส่วนเพิ่มที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ 0.25% ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการประเภทสินเชื่อเครดิตการค้า และสินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์ได้ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อมากที่สุด โดยให้ระบุรายละเอียดของอัตราดอกเบี้ยส่วนเพิ่มที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ 0.25% และสินเชื่อลิสซิ่งและเช่าซื้อ ได้ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขระยะเวลาการกู้มากที่สุด โดยผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการประเภทสินเชื่อเร่งด่วน ได้ระบุรายละเอียด ระยะเวลาการกู้ที่ต้องการ ได้แก่ 3 ปี และผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อลิสซิ่งและเช่าซื้อ ได้ระบุรายละเอียด ระยะเวลาการกู้ที่ต้องการ ได้แก่ 8 ปี ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการประเภทสินเชื่อบริการค้ำประกัน และประเภทสินเชื่อนโยบายภาครัฐ ได้ระบุรายละเอียดเอกสารแนบการเบิกที่ต้องการ ได้แก่ ไม่ใช้เอกสารแนบการเบิก เนื่องจากทำให้ไม่มีความสะดวกในการใช้วงเงิน และทำให้ได้เงินกู้ช้า หรือควรลดเอกสารในการเบิกเงินกู้

เดียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อของสถาบันการเงินรวมทั้งหมด 48 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม (SMEs) พิจารณา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวผู้กู้ ด้านโครงสร้างการลงทุน ด้านหลักประกัน และด้านปัจจัยภายนอก โดยสถาบันการเงินพิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด ซึ่งจะพิจารณาประวัติการชำระหนี้ ด้านโครงการลงทุน จะพิจารณาแผนการเงินโดยพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนมากที่สุด ด้านหลักประกันจะพิจารณาหลักประกันประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด ด้านปัจจัยภายนอก พิจารณาสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ส่วนกลยุทธ์การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อธุรกิจ SMEs นั้น สถาบันการเงินให้ความสำคัญกับ Character ของผู้กู้มากที่สุด รองลงมาCollateral (หลักประกัน) และอนุมัติสินเชื่อให้กับธุรกิจที่ขยายธุรกิจเดิม และมีโอกาสเติบโต โดยให้อำนาจอนุมัติสินเชื่อแก่คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อในวงเงินตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป และมีนโยบายไม่อนุมัติสินเชื่อให้กับโครงการลงทุนที่มีความเสี่ยงมากเกินไป เพราะโอกาสในการเติบโตน้อย และส่งผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนในอนาคต

กานต์พิชชา กองคนขวา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : สถาบันการเงินในจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การการพยากรณ์ปริมาณของสินเชื่อ มี 2 ตัวแปรที่สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งประกอบไปด้วยความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ และหลักประกัน และมี 6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการวิเคราะห์ 6 C's ได้แก่ ความพอเพียงของเงินทุน คุณภาพสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหาร ความสามารถในการทำกำไร สภาพคล่อง และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบปัญหาในการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ 1) สถาบันการเงินมักจะพิจารณาให้สินเชื่อกับกลุ่มผู้เก่ารายเก่าหรือธุรกิจขนาดใหญ่ และมีการตั้งเงื่อนไขเพื่อกีดกันลูกค้ารายใหม่ 2) สถาบันการเงินขาดความยืดหยุ่นในเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาด้านหลักประกัน 3) ผู้ประกอบการไม่มีความเข้าใจในการเดินบัญชีกับสถาบันการเงิน 4) ผู้ประกอบการขาดความรู้ในการจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่าย หรือบัญชีกระแสเงินสด 5) ผู้ประกอบการเผชิญกับปัญหาบางประการ เช่น สินค้าไม่ตรงความต้องการของตลาด และปัญหาการเปลี่ยนแปลงเจ้าของกิจการ

สิริลักษณ์ สมประสงค์ พรพจน์ อิทธิวามีธรรม และประวิทย์ อนันต์คูศรี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่ออนุมัติสินเชื่อให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญ รวม 4 ปัจจัย ได้แก่ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ การประกอบธุรกิจที่ผิดศีลธรรมหรือสร้างผลกระทบต่อสังคม ภาพลักษณ์ต่อองค์กร และความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์เอกชน ได้แก่ ความชัดเจนของวัตุประสงค์ในการขอสินเชื่อ การประกอบธุรกิจที่ผิดศีลธรรมหรือสร้างผลกระทบต่อสังคม และความสามารถในการชำระหนี้ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ได้แก่ ความชัดเจนของวัตุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ความสามารถในการชำระหนี้ ภาพลักษณ์ต่อองค์กร และการประกอบธุรกิจที่ผิดศีลธรรมหรือสร้างผลกระทบต่อสังคม ตามลำดับ การประกอบธุรกิจที่ผิดศีลธรรมหรือสร้างผลกระทบต่อสังคม มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงิน

สุภางค์ ไชนูปถัมภ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการวิเคราะห์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ (มหาชน)จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้วยการใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและการวิเคราะห์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ปัจจัยนโยบายสินเชื่อ 3 P's ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและการวิเคราะห์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เรียงลำดับมากไปน้อย ได้แก่ การป้องกันความเสี่ยง การชำระคืนและวัตถุประสงค์ ปัจจัยการวิเคราะห์สินเชื่อ 6 C's ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและการวิเคราะห์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเน้นหลักประกันในการชำระหนี้ สภาวการณ์ทั่วไป เงินทุน เป็นหลักสำคัญ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนำทะเบียนรถยนต์ ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ และมีความสะดวกในการมาใช้บริการสินเชื่อควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในด้านการสื่อสารกับลูกค้า ให้ได้ได้รับการอบรมทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ขั้นตอนการทำสัญญา การอนุมัติสินเชื่อ สามารถอธิบายลูกค้าได้ด้วยความถูกต้องและชัดเจน ควบคู่กับความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

วิลาวัณย์ เตโช และสุชนนี เมธิโยธิน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้ายื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหน้าพระลานจังหวัดสระบุรี ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำปัญหาที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อจากกรณีศึกษาทั้ง 13 กรณี ใช้วิธีประชุมร่วม (Focus Group) กับผู้บริหาร บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการและพนักงานธนาคารคารกรุงไทย รวมทั้งหมด 5 คน ผลการวิจัย พบว่า จากปัญหาที่ได้ศึกษามาจากกรณีศึกษา ทั้ง 13 กรณี ที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ ภาระหนี้สูง ความชัดเจนหรือที่มาของรายได้หลักประกัน ตามลำดับ ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระกับความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณาในการให้สินเชื่อ จากปัญหาทั้งหมดเหล่านี้ได้มีการวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและแนะนำลูกค้าซึ่ง

เป็นประโยชน์ต่อการมีโอกาสในการขอสินเชื่อครั้งต่อไป และทำให้ทางธนาคารมีโอกาสในการสร้างอุปสงค์ลูกค้าสินเชื่อ จากปัญหา ตัวลูกค้า และวิธีการต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

นธี ศรีสุทธิ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ข้อมูลทางการเงินที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสิน ภาค 7 ผลการวิจัย พบว่า คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ ให้ความสำคัญกับข้อมูลทางการเงินเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจ SMEs มากที่สุด อันดับแรก ได้แก่ หลักประกัน รองลงมาข้อมูลด้านเงินทุน และให้ความสำคัญกับข้อมูลทางการเงินเชิงปริมาณที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจSMEs มากที่สุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลในงบการเงิน ซึ่งจะพิจารณา ข้อมูลในงบกำไรขาดทุนเป็นหลัก รองลงมา ข้อมูลที่อยู่ในงบกระแสเงินสด

อติโชติ กังอนันต์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคประกอบด้วยปัญหาด้านเงินลงทุน ด้านการเงิน ด้านการบัญชี ด้านการบริหารจัดการ ด้านการผลิต ด้านการบริการ ด้านการค้าปลีกและค้าส่ง ด้านการตลาด และปัญหาด้านอื่นๆ พบว่ามีระดับปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัญหาด้านการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 อันดับแรกปัญหาเรื่องต้นทุนการผลิตที่สูง รองลงมาปัญหาด้านเงินลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 พบว่า ปัญหาเรื่องของการกู้เงินจากสถาบันการเงินและขาดแคลนเงินทุนมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ศรัญญา รักสงฆ์ (2558) ได้ทำการศึกเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงสินเชื่อของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 147 ราย ผลการวิจัยพบว่าแหล่งเงินทุนที่สำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย คือ เงินกู้จากธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และปัจจัยที่เข้าถึงสินเชื่อในระบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันดับแรก ได้แก่ หลักทรัพย์ค้ำประกัน และการที่กิจการมีประวัติทางการเงินที่ดี ไม่มีประวัติหนี้เสีย และมีการเดินบัญชีที่ดี แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ที่ดีของกิจการ จะทำให้สถาบันมีความน่าเชื่อถือ และมีผลทำให้เข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินได้

สุรศักดิ์ อำนวยประวิทย์ (2559) ได้ทำการศึกเรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการ SMEs 2) ผู้บริหารระดับสูงด้าน

สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ 3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ รวมทั้งหมด 9 คน ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ค้นพบ ทั้งด้านเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่า กลยุทธ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ระบบบัญชี (Accouting) หลักการเงิน (Financing) หลักการธนาคาร (Banking) หลักธรรมาภิบาล(Good governance) โดยเน้นในด้านความถูกต้องและโปร่งใส ซึ่งเมื่อผู้ประกอบการใช้ระบบและหลักการตามที่กล่าวมานี้ ก็สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น และสามารถต่อยอดธุรกิจให้เติบโตและเข้มแข็งขึ้นในอนาคต รวมถึงปัญหาของ SMEs ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ประกอบด้วย 1) ขาดความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน 2) ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสูง 3) ความเสี่ยงจากการให้กู้เงินอย่างปลอดภัยด้วยหลักประกัน 4) ความเสี่ยงด้านสินเชื่อสูง

กัญญาณัท มีชัย สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส 2019 กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1) เจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 2)เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ที่มีสินเชื่อด้อยคุณภาพ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จากการสัมภาษณ์ทั้ง 6 ท่าน โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1. เจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัย พิจารณาคุณสมบัติผู้กู้มากที่สุด รองลงมา พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ในขณะที่ 2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด รองลงมา คุณสมบัติผู้กู้ โดยผลการวิเคราะห์รวมของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ส่วน ได้ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า คุณสมบัติผู้กู้และพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพิจาณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งนี้สถาบันการเงินมีหลักเกณฑ์การวิเคราะห์และการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับหนี้เสียเบื้องต้นในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส 2019 ผ่านเครื่องมือแต่ละสถาบันการเงิน

สมศักดิ์ อัศวศรีวรนันท์ กมลพร กัลยาณมิตร สถิตย์ นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำมาตรการเยียวยาช่วยเหลือธุรกิจ SME’s ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19ไปปฏิบัติ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีเก็บจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้บริหารในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอสเอ็มอี ผู้กำหนดนโยบายของภาครัฐสมาคมธุรกิจเอสเอ็มอี จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า การนำมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ประกอบการ ธุรกิจ SME’s ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด - 19 ไปปฏิบัติ คือ

การรับฟังเสียงจากผู้ประกอบ โดยมีการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เกี่ยวกับผลกระทบ ปัญหา อุปสรรคที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์โควิด - 19 นอกจากนี้ความรวดเร็วในการออกมาตรการให้ทันต่อสถานการณ์ โดยรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการตาม พ.ร.ก. การช่วยเหลือทางการเงินแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID19 อย่างเร่งด่วน รวมทั้งการรักษาความต่อเนื่องของมาตรการในช่วงที่ได้รับผลกระทบ โดยการขยายเวลาและขยายวงเงินมาตรการความช่วยเหลือธุรกิจ SMEs ด้านการเลื่อนชำระเงินต้นปล่อยกู้ผ่านภายใต้เงื่อนไขที่ผ่อนปรน และปล่อยสินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าเดิมหรือลูกค้าใหม่เพิ่มเติม ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ผู้ประกอบการบางส่วนไม่สามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ต้องไปกู้เงินนอกระบบ จนถูกโกงและถูกเอาเปรียบและระเบียบ หลักเกณฑ์ยังไม่สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบันและมีเงื่อนไขมากมาย ทำให้ผู้ประกอบการบางส่วนม่ได้รับความช่วยเหลือจากมาตรการของภาครัฐ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบกับประสบการณ์ในการทำงาน สรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน มีหลักเกณฑ์เดียวกับการพิจารณาสินเชื่อโดยทั่วไป แต่ในส่วนของการวิเคราะห์อาจจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า และความสามารถและประสบการณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน รวมถึงความรอบรู้ในธุรกิจของลูกค้า โดยมุมมองในการวิเคราะห์จะแตกต่างกัน หากจะเปรียบเทียบความแตกต่างการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิมและการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน จึงเกิดข้อค้นพบทางวิจัยรูปแบบใหม่ ประกอบด้วย ดังนี้

ตารางที่ 2. 3 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง		
- สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 20 ล้านบาท ถึง 100 ล้านบาท - เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อแก่ลูกค้าใหม่ และดึงดูดลูกค้า Refinance - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร บันทึกข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้น โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ คุณสมบัติ คุณลักษณะ ฐานะการเงิน การประกอบอาชีพหรือการดำเนินงาน จากผู้ประกอบการโดยตรง หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ จะปฏิเสธทันที	- รับลูกค้าได้ในปริมาณน้อย เนื่องจากธุรกิจในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความต้องการวงเงิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท - คุณสมบัติบางประการของผู้กู้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์โปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) เช่น ประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี - เอกสารรายได้ของธุรกิจไม่ชัดเจน เช่น งบสรรพากรไม่สะท้อนรายได้จริง, ไม่มีการบันทึกรายรับ – รายจ่าย, ไม่มีการเคลื่อนไหวทางบัญชี - ลูกค้าเตรียมเอกสารล่าช้า เช่น งบทางการเงินของกิจการ	1.1 สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท
		1.2 เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายเดิม เพื่อรักษาฐานลูกค้าและลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและสถานการณ์โควิด – 19
		1.3 กำหนดโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Credit Product Program: CPP) เพื่อใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจที่ธนาคารจะสนับสนุน
		1.4 กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือมีที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง
		1.5 กรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ โดยพิจรณาหลักประกันและการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)		
		1.6 พิจารณาจากเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือเท่านั้น เช่น ใบเสร็จรับ - จ่าย เปรียบเทียบกับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement)
		1.7 ใช้ระบบค้นหารายชื่อนิติบุคคลผ่านซอฟต์แวร์ Enlite ออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของลูกค้าในเบื้องต้น
2. การประเมินราคาและหลักประกัน		
- ส่งบริษัทประเมินราคา รับเล่มจากบริษัทประเมินราคา รับรองราคาประเมิน โดยการส่งโดยตรง ไม่ได้ทำผ่านระบบ	- ปัจจุบันทางธนาคารใช้บริการส่งประเมินกับบริษัทประเมินภายนอกซึ่งมีความล่าช้าและค่าใช้จ่ายสูง	2.1 การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้
		2.2 สอบถามราคาประเมินเบื้องต้นกับบริษัทประเมินภายนอกเพื่อแจ้งราคาและค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง ไม่ให้เสียเวลาทั้งผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อ ในการจัดทำรายงานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ		
- วิเคราะห์และจัดทำรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อโดยวิเคราะห์ความเสี่ยงลูกค้าจากเอกสารเบื้องต้นเท่านั้น - สรุปประเด็นเข้าคณะกรรมการสินเชื่อ โดยนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต่อคณะกรรมการสินเชื่อชุดที่มีอำนาจอนุมัติขอบเขตการให้สินเชื่อ	- ไม่สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าเชิงลึกได้ไม่ว่าจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ หรือวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการตรวจสอบงบการเงิน - นำเสนออนุมัติไม่เป็นไปตามอำนาจของคณะกรรมการจึงเกิดความล่าช้า	3.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
		3.2 พิจารณาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ		
- จัดทำนิติกรรมสัญญา และเบิกจ่ายเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	- เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้ว ต้องรอจัดทำนิติกรรมแล้วเสร็จก่อนลูกค้าเบิกเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	คงเดิม

ตารางที่ 2. 4 วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's		
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)		
- การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น	- การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น - ผู้กู้ประวัติมีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ - แผนการดำเนินธุรกิจไม่ชัดเจน ขาดทักษะ ไม่ทราบขั้นตอนในการจัดทำที่ถูกต้องและเป็นระบบ - ไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ	1.1 ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
		1.2 ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง
		1.3 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจจะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง
		1.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's		
การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)		
- กำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน - ธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ จัดทำประมาณการกระแสเงินสด (Cash Flow Projection) เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ - สถาบันการเงินพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	- ธุรกิจที่ดำเนินการใหม่จะไม่มีงบการเงินหรือกิจการยังไม่มีกำไรสุทธิ	1.5 กำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน (คงเดิม)
		1.6 ธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ จัดทำประมาณการกระแสเงินสด (Cash Flow Projection) เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ (คงเดิม)
		1.7 พัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
		1.8 สถาบันการเงินพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น (คงเดิม)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's		
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)		
- การพิจารณาเกี่ยวกับเงินทุนของธุรกิจ โดยพิจารณาจากสินทรัพย์ที่แสดงต่อธนาคารเท่านั้น เช่น โฉนดที่ดินปลอดภาระ บ้าน เป็นต้น	- ผู้กู้ไม่มีส่วนทุนในการแสดงต่อธนาคาร	1.9 วิเคราะห์จากโครงสร้างของเงินทุนของธุรกิจ มีแหล่งเงินทุนจากแหล่งใด เพื่อแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของกิจการ
		1.10 วิเคราะห์ธุรกิจที่มีสัดส่วนอัตราหนี้สินต่อส่วนทุนของกิจการ (D/E Ratio) ต่ำ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ต้องมีการเพิ่มส่วนทุนก่อนการนำเสนออนุมัติสินเชื่อ
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)		
- การพิจารณาคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น สมุดเงินฝากออมสิน, สลากออมสินพิเศษ, พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ, ที่ดินและอาคาร, โฉนดที่ดิน หรือ น.ส. 3 ก. และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นต้น ส่วนใหญ่ทางธนาคารให้ความสำคัญกับหลักประกันที่เป็นที่ตั้งของกิจการ (Core Asset)	- ลูกค้าไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน และหลักประกันไม่ครอบคลุม เช่นการซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่มีการรับรองสิ่งปลูกสร้างจากหน่วยงานราชการท้องถิ่น เช่น อบต. เทศบาล เป็นต้น หรือแม้แต่การไม่มีการจดภาระจำยอมหรือที่ดินเปล่าไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด	1.11 หลักประกันต้องมีความน่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง และมีเอกสารรับรองจากหน่วยงานราชการที่ถูกต้อง หรือมีหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิเหนือสินทรัพย์นั้น

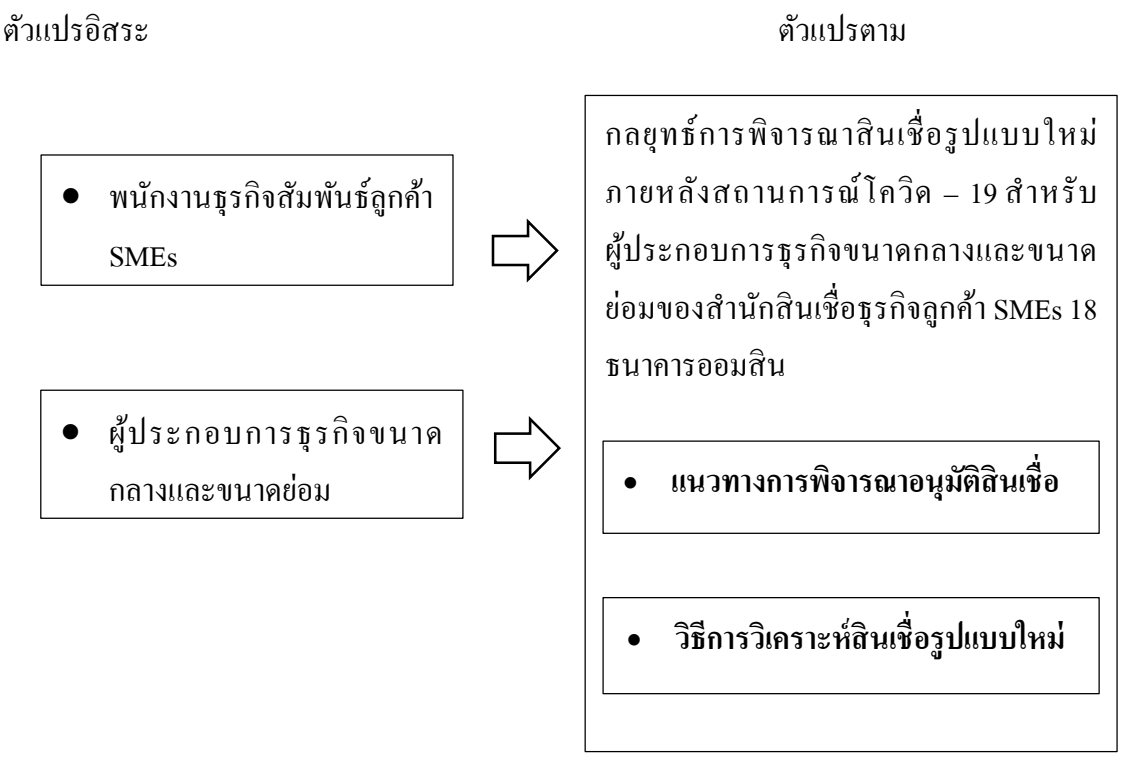
ตารางที่ 2.4 (ต่อ) วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's		
สภาวการณ์และสภาวภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)		
เดิมวิเคราะห์สถานการณ์ขณะนั้นไม่ได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอนาคต	ภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอดีตไม่สะท้อนการเติบโตของกิจการในปัจจุบัน	1.12 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น
		1.13 ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง เปรียบเทียบกับรายงานการวิจัยของธนาคารออมสินหรือสถาบันอื่นที่น่าเชื่อถือได้ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
		1.14 ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country)		
วิเคราะห์ถึงสภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศและธุรกิจที่มาขอสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยง		1.15 วิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนกับดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) วิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมและวิธีวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country) (ต่อ)		
		1.16 วิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด
2) การการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ		
ธนาคารจะพิจารณาจากงบการเงิน เช่น งบดุลและงบกำไรขาดทุน เพื่อวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของกิจการ	ไม่ได้วิเคราะห์เชิงลึก เนื่องจากเดิมคาดการณ์เศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี มีการเจริญเติบโตทุกปี จึงทำให้การคาดการณ์ดังกล่าวทำให้ลูกหนี้มีความสารมารถในการชำระหนี้คืนธนาคารสูง	2.1 งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบผู้สอบบัญชีที่ได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น
		2.2 วิเคราะห์เชิงลึกมากขึ้นโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีความระมัดระวังมากขึ้น
		2.3 ผู้ประกอบการควรจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2.5 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2. 1 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อันประกอบไปด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview - IDI) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อันประกอบไปด้วย การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการและขั้นตอนทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มเป้าหมาย

ในการศึกษาวิจัยนี้มีกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่การรับผิดชอบของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) สำหรับจำนวนของผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับจำนวนข้อมูลที่สามารถตอบคำถามการวิจัยว่าได้มากและครอบคลุมเพียงพอทุกมิติที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา นั่นคือจะสิ้นสุดเมื่อข้อมูลมีการอิ่มตัวหรือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมมาอีก (Houser, 2008) แต่มอร์ส (Morse, 2000, pp. 4 - 5 อ้างถึงใน อารีย์ วรรณ อ่วมตานี, 2549) ให้ข้อเสนอแนะว่าการทำวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยานั้น

ถ้าผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 1 คน จำนวนหลายครั้งและแต่ละครั้งได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจำนวนมาก ข้อมูลจะอิ่มตัวเมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประมาณ 6 -10 คน โดยดำเนินกระบวนการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) อันเป็นการเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพิจารณาเลือกด้วยตนเองเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยมีการเก็บข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม จำนวน 6 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ผู้พิจารณาสินเชื่อธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน, ผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 20 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน, ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 50 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 100 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีศักยภาพเป็นบุคคลธรรมดาทั้งเพศชายและหญิง อายุ 20 ปีขึ้นไป หรือนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่การรับผิดชอบของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ทั้งที่เคยเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารเองหรือสถาบันอื่น มีทั้งหมด 333 ราย (ข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์และวิจัยธนาคารออมสิน ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564) และพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสินเฉพาะในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 67 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพเป็นบุคคลธรรมดาทั้งเพศชายและหญิง อายุ 20 ปีขึ้นไป หรือนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยดำเนินกระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้นำเสนอตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปที่มีประชากรขนาดเล็ก โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95 % (.95) หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5 % (.05)

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ภาพที่ 3. 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5 %

(ที่มา : Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan. 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

ดังนั้น จากการเปิดตารางสำเร็จรูปใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 181 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาด ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมันร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) เฉพาะในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 67 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีแบบแผน (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้สำหรับสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกโดยแนวทางในการสัมภาษณ์นั้นจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ชุด ชุดละ 3 ส่วน ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 3 คน (ผู้พิจารณาสินเชื่อธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน และผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19

ชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 3 คน (ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 20 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน, ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 50 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 100 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ธนาคารออมสิน สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยผู้วิจัยกำหนดแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 3 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 3 มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความเห็นของท่านอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

โดยแบบสัมภาษณ์จะใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน รวมจำนวนทั้งสิ้น 6 คน

การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ เพื่อร่วมให้ความเห็น ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น เพื่อให้แบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจนและได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยแบ่งเป็น

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) หมายถึง การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ มีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบได้ข้อค้นพบมาเหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง เช่น เปรียบเทียบข้อมูลจากการสังเกตกับการสัมภาษณ์เปรียบเทียบกับสิ่งที่พูด การตรวจสอบความแน่นอนของคำพูดในเรื่องเดียวกันแต่ละเวลาเปรียบเทียบมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ต่าง ๆ ของปรากฏการณ์ที่ศึกษา เปรียบเทียบข้อมูลปรากฏการณ์เดียวกันที่มาจากแต่ละระยะเวลา หรือเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คนเป็นต้น

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Method Triangulation) หมายถึง การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้มาจากการวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีที่แตกต่างกันและนำมาพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้สอดคล้องกันหรือไม่ การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการเก็บวิธีการเชิงปริมาณกับวิธีการเชิงคุณภาพเพื่อดูลักษณะและความสอดคล้องของข้อมูล

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) หมายถึง การใช้มุมมองของทฤษฎีแตกต่างกันมาพิจารณาตีความข้อมูลชุดเดียวกัน

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมขอบเขตในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สร้างขึ้นจากการศึกษากรอบแนวคิด และการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตามขอบเขตขององค์ประกอบที่จะทำการศึกษา

4. ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิหรืออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะแบบสอบถาม โดยมีการพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือวัตถุประสงค์ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นบรรทัดฐาน (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\mathbf{IOC} = \frac{\sum^{R}}{N}$$

โดยที่ IOC ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหา

$\sum^{R}$ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การ เกณฑ์ในการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญ มี 3 ค่า ดังนี้

ค่า +1 หมายถึง เนื้อหาสอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง เนื้อหาไม่สอดคล้อง

(อารยา องค์เอี่ยม และพงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล, 2561) ได้อธิบายว่า แบบทดสอบที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตาม เนื้อหาในระดับดีสามารถนำไปวัดผลได้จะต้องมีค่า IOC เกินกว่า 0.5 เป็นต้นไป ถือว่ามีความสอดคล้อง ซึ่งผลทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ด้วยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งสองชุด เท่ากับ 0.98 ซึ่งหมายถึง มีความสอดคล้องด้านเนื้อหา รวมถึงแก้ไขเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุง แก้ไข เรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ตามวิธีการของ Cronbach's เพื่อค้นหาคุณภาพของเครื่องมือ ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3. 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายการ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ขั้นตอนการรับเรื่อง	.955
การประเมินราคาและหลักประกัน	.953
การวิเคราะห์สินเชื่อ	.953
การเบิกจ่ายสินเชื่อ	.951
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	.950
ความสามารถในการชำระหนี้	.948
เงินทุนของธุรกิจ	.956
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน	.956
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ	.953
สภาวการณ์ระหว่างประเทศ	.954
การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	.950
ทั้งฉบับ	**.971**

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกใช้แนวคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยใช้วิธีการบันทึกเสียง จดรายละเอียด รวมถึงการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 ที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสิน

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสิน แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่

2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลด้านต่าง ๆ จะทำการศึกษาวิจัยโดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพเป็นบุคคลธรรมดาทั้งเพศชายและหญิง อายุ 20 ปีขึ้นไป หรือนิติบุคคลจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่การรับผิดชอบของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ทั้งที่เคยเป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารเองหรือสถาบันอื่น และพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน เฉพาะในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 67 คน

3.4 วิธีการและขั้นตอนทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีดำเนินการศึกษา 2 วิธี คือ

1. วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปจากทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีวิจัยภาคสนาม (Field Research) เป็นการศึกษาวิธีการสัมภาษณ์แบบแบบกึ่งมีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ เป็นการสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อต้องการความยืดหยุ่นของข้อประเด็นคำถามเพื่อการเก็บข้อมูลจาก “กลุ่มเป้าหมาย”

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาเปรียบเทียบข้อมูลความเหมือนและความต่างของแต่ละลักษณะบุคคล และจัดลำดับความสำคัญ

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ (Interview Research) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ (Document Research) จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง นำไปสู่การตั้งแบบสอบถามกลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SME ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

1.2 ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (Standard Deviation)

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ส่วนที่ 2 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนที่ 3 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสินรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

วิเคราะห์ระดับความเห็นโดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์การประเมิน จะใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น (ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร, 2552) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อช่วยในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ มีดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ T-test (Independent Sample t-test)

ใช้การทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อยรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน จำนวน 67 คน และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการศึกษาแบ่งเป็น 9 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสินที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.9 ทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปรความหมาย และเพื่อความสะดวกในการเสนอผล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth interview) กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน รวม 6 คน มีประเด็นในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน และเพศหญิง จำนวน 2 คน มีอายุระหว่าง 38 – 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน ตำแหน่งระดับบริหาร จำนวน 3 คน มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10 – 16 ปี

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน และเพศหญิง จำนวน 1 คน มีอายุระหว่าง 28 – 31 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน และปริญญาโท จำนวน 2 คน ประกอบธุรกิจบริษัทรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 1 คน ธุรกิจประมง จำนวน 1 คน และธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน จำนวน 1 คน มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 10 ปี การขอกู้ยืมสถาบันการเงินและได้รับอนุมัติวงเงินระหว่าง 2 ล้านบาท – 10 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ของธนาคารออมสิน มีประเด็นในการสัมภาษณ์ ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยสรุปขั้นตอนได้ดังนี้

2.1.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกันในขั้นตอนการรับเรื่อง พบว่าเห็นด้วยกับทางสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 สามารถพิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายเดิม เพื่อรักษาฐานลูกค้า ควบคู่กับลูกค้ารายใหม่ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือมีที่ปรึกษาเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง และกรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้ให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถพิจารณาได้ โดยการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม ส่วนการพิจารณาเอกสาร ทางผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ควรขอเอกสารเพียงบางส่วนเพราะหากผู้กู้เป็นบุคคลธรรมดา ไม่ได้มีการจัดเก็บเอกสาร หรือการจ้างบริษัททำบัญชี เป็นต้น ควรลดการขอเอกสาร และขอเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

2.1.2 การประเมินราคาและหลักประกัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน การพิจารณาการประเมินราคาและหลักประกันของธนาคารออมสินนั้น ซึ่งทางธนาคารใช้บริษัทประเมินภายนอก เดิมจะมีการจัดส่งเอกสารโดยตรง โดยไม่ผ่านระบบ จึงเห็นด้วยกับการใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้ และการแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

2.1.3 การวิเคราะห์สินเชื่อ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน ทางผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า ในขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อนั้นโดยการนำระบบต่างๆมาร่วมวิเคราะห์ จึงเห็นด้วยกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และทางผู้ประกอบการเห็นว่าควรใช้ระบบควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก

2.1.4 การเบิกจ่ายสินเชื่อ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน ทางผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า หลังจากการอนุมัติสินเชื่อลูกค้าต้องการจัดทำนิติกรรมสัญญาโดยเร็ว ซึ่งบางครั้งมีระยะเวลารอคอย 1 – 2 สัปดาห์ การพิจารณาอนุมัติรูปแบบใหม่ควรพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ และการพัฒนาอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ใช้งานและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยสรุปได้ดังนี้

(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C’s

2.2.1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน ทางผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า การวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบเดิมการใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ในปัจจุบัน จึงพิจารณาประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ว่าเคยได้รับการช่วยเหลือหรือเข้ามาตรการในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวหรือไม่ ทำให้เห็นความตั้งใจที่จะไม่ผิดนัดชำระหนี้ และการที่ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการกู้เงิน รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่มีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

ต่ำและวงเงินสูง และมีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อสูง และการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง

2.2.2 การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้รูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และกรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ และเห็นด้วยกับทางธนาคารพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันนอกจากนี้การพิจารณาจากธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

2.2.3 เงินทุนของธุรกิจ (Capital)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นไม่ตรงกัน เนื่องจากทางธนาคารยังคงเล็งเห็นความสำคัญในการให้ผู้กู้แสดงส่วนทุนของกิจการ และแหล่งที่มาของเงินทุนแสดงต่อธนาคาร แตกต่างกับผู้ประกอบการมีความเห็นว่า หากผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์จำนวนมากสามารถแสดงได้ ในขณะเดียวกันผู้ประกอบบางรายนำเงินลงทุนในธุรกิจ ทำให้ไม่สามารถแสดงได้ และการแสดงแหล่งที่มาของเงินทุน ไม่มีความจำเป็นต้องเปิดเผย ควรจะยืดหยุ่นในเรื่องนี้

2.2.4 คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกันรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ไม่แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากทางธนาคารให้ความสำคัญกับหลักประกันที่มีสภาพคล่องสูง โดยเฉพาะที่ตั้งของกิจการ และผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ว่า ควรให้สำคัญกับหลักประกันอื่น ๆ ด้วย ตามสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน

2.2.5 สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน การวิเคราะห์สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมรูปแบบเดิมของธุรกิจในอดีตไม่สะท้อนการเติบโตของกิจการในปัจจุบัน โดยการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น และการที่ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูง เปรียบเทียบกับรายงานการวิจัยของธนาคารออมสินหรือสถาบันอื่นที่น่าเชื่อถือได้ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

2.2.6 สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกัน การวิเคราะห์รูปแบบเดิมไม่ได้วิเคราะห์ถึงสถานกาณ์โควิด – 19 เนื่องจากในอดีตมองว่าธุรกิจจะเติบโตขึ้นทุกปี ดังนั้น การวิเคราะห์หลังสถานการณ์ดังกล่าว ควรวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนกับดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ และการวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด เพื่อป้องกันความเสี่ยงให้กับธนาคาร และให้ธนาคารเชื่อมั่นในธุรกิจ

2) การการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน มีความเห็นตรงกันว่า การวิเคราะห์งบการเงิน และการจัดทำประมาณการกระแสเงินสด เป็นพื้นฐานเช่นเดียวกันกับรูปแบบเดิม ซึ่งการวิเคราะห์งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบผู้สอบบัญชีที่ได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และผู้ประกอบการควรจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2.3 ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่ออย่างไรบ้าง การสัมภาษณ์กลุ่มธนาคารออมสินทั้ง 3 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้ง 3 คน รวม 6 คน สรุปได้ดังนี้

2.3.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถดึงข้อมูลมาประกอบการพิจารณาได้ต่อไป

2.3.2 ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

2.3.3 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินได้หลายมิติ

2.3.4 การสัมภาษณ์สามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบได้ทันที ช่วยลดกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน สามารถดำเนินการอนุมัติได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 มีประเด็นในการสัมภาษณ์ คือ ข้อเสนอแนะที่เร่งด่วนที่สุดหรือมีความจำเป็นที่สุดของแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ในครั้งนี้คืออะไร สรุปได้ดังนี้

3.1 หลังจากอนุมัติในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อ ควรพัฒนาระบบในการออกสัญญาสินเชื่อโดยอัตโนมัติจะได้เพิ่มความสะดวก และรวดเร็วให้กับพนักงานและลูกค้า

3.2 ควรมีการอนุโลมเรื่องงบการเงินให้สามารถใช้งบการเงินในสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้

3.3 การพัฒนาระบบให้ทันสมัย รวดเร็ว ลดกระบวนการทำงาน เน้นการสัมภาษณ์และพิสูจน์หลักฐานทางการเงินจากเอกสารที่น่าเชื่อถือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมากำหนดเป็นแบบสอบถามกลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4. 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs

(n=67)

ข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	26.9
หญิง	49	73.1
รวม	**67**	**100.0**
2. อายุ		
อายุ 21 – 30 ปี	25	37.3
อายุ 31 – 40 ปี	32	47.8
อายุมากกว่า 40	10	14.9
รวม	**67**	**100.0**
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	23	34.3
ปริญญาโท	44	65.7
รวม	**67**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 – 3 ปี	8	11.9
4 – 6 ปี	23	34.3
7 – 9 ปี	20	29.9
10 ปีขึ้นไป	16	23.9
รวม	**67**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน เฉพาะในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 67 คน

เพศ พบว่า พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 เพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9

อายุ พบว่า พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และอายุมากกว่า 40 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 4 – 6 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ประสบการณ์ 7 – 9 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และประสบการณ์ 1 – 3 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสินที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4. 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง	**4.21**	**0.44**	**มากที่สุด**
1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร	4.10	0.53	มาก
1.2 การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19	4.45	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)			
1.3 กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง	4.39	0.65	มากที่สุด
1.4 กรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้	3.88	0.83	มาก
2. การประเมินราคาและหลักประกัน	**4.10**	**0.43**	**มาก**
2.1 การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้	4.15	0.47	มาก
2.2 การแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น	4.04	0.56	มาก
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ	**4.21**	**0.48**	**มากที่สุด**
3.1 การพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้	4.40	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ			
3.2 การพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก	4.01	0.54	มาก
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ	**4.02**	**0.55**	**มาก**
4.1 การพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ	4.13	0.63	มาก
4.2 ฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้	3.91	0.62	มาก
แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**4.13**	**0.34**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยภาพรวมมีระดับความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน <u>การวิเคราะห์สินเชื่อ</u> ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกการพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาก การพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

(Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลักอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ขั้นตอนการรับเรื่อง ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมากรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และกรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

การประเมินราคาและหลักประกัน ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาการแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

การเบิกจ่ายสินเชื่อ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's	**4.04**	**0.36**	**มาก**
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)	**4.26**	**0.46**	**มากที่สุด**
1. ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.45	0.50	มากที่สุด
2. ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง	4.25	0.56	มากที่สุด
3. ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง	4.19	0.58	มาก
4. ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง	4.16	0.54	มาก
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	**4.12**	**0.40**	**มาก**
5. การกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.06	0.63	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	**4.12**	**0.40**	**มาก**
6. กรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้	4.16	0.48	มาก
7. การพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.01	0.51	มาก
8. การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.22	0.46	มากที่สุด
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)	**3.99**	**0.50**	**มาก**
9. ผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	3.90	0.58	มาก
10. ผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.09	0.54	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)	**3.82**	**0.65**	**มาก**
11. การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	3.78	0.69	มาก
12. การกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน	3.87	0.72	มาก
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)	**4.09**	**0.35**	**มาก**
13. ภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.35	มาก
14. ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.39	มาก
15. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.06	0.42	มาก
สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country)	**3.97**	**0.45**	**มาก**
16. การวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ	3.94	0.49	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=67)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country) (ต่อ)			
17. การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด	3.99	0.48	มาก
(2) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ	**4.22**	**0.39**	**มากที่สุด**
1. งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.25	0.47	มากที่สุด
2. งบการเงินที่ประกอบการพิจารณาได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง	4.36	0.51	มากที่สุด
3. การจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.06	0.55	มาก
วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**4.13**	**0.32**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยภาพรวมมีระดับความเห็นเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่องประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมากรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 การกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 การพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

เงินทุนของธุรกิจ (Capital) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา การวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

โดยการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก งบการเงินที่ประกอบการพิจารณาได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 การจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4. 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(n=200)

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	85	42.5
หญิง	115	57.5
รวม	**200**	**100.0**
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 21 ปี	5	2.5
อายุ 21 – 30 ปี	87	43.5
อายุ 31 – 40 ปี	88	44.0
อายุมากกว่า 40	20	10.0
รวม	**200**	**100.0**
3. ประเภทธุรกิจ		
ค้าปลีก – ค้าส่ง	62	31.0
เกษตรกรรม	18	9.0
อุตสาหกรรมการเกษตร	27	13.5
ธุรกิจบริการ	63	31.5
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์/รับเหมาก่อสร้าง	30	15.0
รวม	**200**	**100.0**
4. ยอดขายต่อปี		
ต่ำกว่า 20 ล้านบาท/ปี	93	46.5
20 – 40 ล้านบาท/ปี	59	29.5
41 – 60 ล้านบาท/ปี	30	15.0
61 – 80 ล้านบาท/ปี	7	3.5
มากกว่า 80 ล้านบาท/ปี	11	5.5
รวม	200	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มี จำนวน 200 คน

เพศ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 เพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุมากกว่า 40 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจบริการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาธุรกิจค้าปลีก – ค้าส่ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์/รับเหมาก่อสร้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และธุรกิจเกษตรกรรมจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ยอดขายต่อปี พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มี ยอดขายต่ำกว่า 20 ล้านบาท/ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมายอดขาย 20 – 40 ล้านบาท/ปี 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ยอดขาย 41 – 60 ล้านบาท/ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มากกว่า 80 ล้านบาท/ปี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และยอดขาย61 – 80 ล้านบาท/ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4. 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(n=200)

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน	ร้อยละ
1. การขอกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินและได้รับอนุมัติวงเงิน		
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	120	60.0
10 – 20 ล้านบาท	58	29.0
21 – 30 ล้านบาท	13	6.5
31 – 50 ล้านบาท	6	3.0
มากกว่า 50 ล้านบาท	3	1.5
รวม	**200**	**100.0**
2. วัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน		
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ	156	78.0
เพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร	34	17.0
เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น	10	5.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการขอกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินและได้รับอนุมัติวงเงิน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน ต่ำกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาได้รับอนุมัติวงเงิน 10 – 20 ล้านบาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ได้รับอนุมัติวงเงิน 21 – 30 ล้านบาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ได้รับอนุมัติวงเงิน 31 – 50 ล้านบาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และได้รับอนุมัติวงเงิน มากกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาเพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4. 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง	**4.27**	**0.48**	**มากที่สุด**
1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร	4.11	0.68	มาก
1.2 การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19	4.40	0.62	มากที่สุด
1.3 กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง	4.35	0.65	มากที่สุด
1.4 กรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้	4.25	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. การประเมินราคาและหลักประกัน	**4.15**	**0.60**	**มาก**
2.1 การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้	4.04	0.66	มาก
2.2 การแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น	4.27	0.69	มากที่สุด
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ	**4.17**	**0.56**	**มาก**
3.1 การพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้	4.41	0.66	มากที่สุด
3.2 การพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก	3.93	0.72	มาก
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ	**4.08**	**0.59**	**มาก**
4.1 การพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ	4.08	0.66	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.2 ท่านเห็นด้วยกับฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้	4.09	0.65	มาก
แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**4.17**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยภาพรวมมีระดับความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ขั้นตอนการรับเรื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมากรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และกรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

การวิเคราะห์สินเชื่อ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาก การพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของ

ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลักอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

<u>การประเมินราคาและหลักประกัน</u> ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ระดับมากที่สุด โดยมีค่าฉลี่ย 4.27 และการใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมา ตามลำดับ

<u>การเบิกจ่ายสินเชื่อ</u> ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และการพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's	**4.02**	**0.44**	**มาก**
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)	**4.25**	**0.51**	**มากที่สุด**
1. ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.40	0.63	มากที่สุด
2. ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง	4.36	0.69	มากที่สุด
3. ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง	4.09	0.75	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) (ต่อ)			
4. ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง	4.16	0.71	มาก
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	**4.02**	**0.56**	**มาก**
5. การกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.98	0.74	มาก
6. กรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้	4.05	0.68	มาก
7. การพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.91	0.78	มาก
8. การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.15	0.69	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)	**3.91**	**0.63**	**มาก**
9. ผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	3.91	0.73	มาก
10. ผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	3.92	0.67	มาก
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)	**3.98**	**0.60**	**มาก**
11. การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.00	0.67	มาก
12. การกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน	3.96	0.69	มาก
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)	**4.09**	**0.55**	**มาก**
13. ภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น	4.07	0.65	มาก
14. ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.06	0.71	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) (ต่อ)			
15. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.14	0.69	มาก
สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country)	**3.90**	**0.73**	**มาก**
16. การวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ	3.92	0.76	มาก
17. การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด	3.89	0.79	มาก
(2) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ	**4.07**	**0.55**	**มาก**
1. งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	4.16	0.61	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

(n=200)

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
(2) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ (ต่อ)			
2. งบการเงินที่ประกอบการพิจารณา ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.64	มาก
3. การจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.88	0.80	มาก
วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**4.03**	**0.44**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยภาพรวมมีระดับความเห็นเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบัน

การเงินลดลง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 และผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09

สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่องประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมากรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 การพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน Collateral ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาการกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

เงินทุนของธุรกิจ (Capital) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

<u>สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country)</u> ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา การวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก งบการเงินที่ประกอบการพิจารณาได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 การจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1. ทางธนาคารควรมีการบริหารความเสี่ยงและสัดส่วนธุรกิจให้เหมาะสม
2. ทางธนาคารควรเชื่อมั่นแก่ผู้ประกอบการที่มีการวางแผนธุรกิจที่ดี และมีโอกาสเติบโตในอนาคต
3. คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ประกอบการรายใหม่ และการมองถึงแนวโน้มในอนาคตให้มากขึ้น ไม่ควรยึดหลักการเดิม ๆ ที่อาจล่าสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้
4. ธนาคารควรวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มมากขึ้น หากวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นหลักทำให้ผู้ประกอบการเข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน

4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4. 8 แสดงเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ประเภท				df	T-value	Sig.
	พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs = 67		ผู้ประกอบการ = 200				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยภาพรวม	**4.13**	**0.34**	**4.17**	**0.43**	**141.832**	**-0.688**	**0.492**
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง	4.21	0.44	4.27	0.48	265	-1.029	0.304
2. การประเมินราคาและหลักประกัน	4.10	0.43	4.15	0.60	158.44	-0.824	0.411
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ	4.21	0.48	4.17	0.56	265	0.542	0.588
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ	4.02	0.55	4.08	0.59	265	-0.732	0.465
วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**4.13**	**0.32**	**4.03**	**0.44**	**146.311**	**0.709**	**0.479**
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพโดยใช้หลักนโยบาย 6C's โดยภาพรวม	**4.04**	**0.36**	**4.02**	**0.44**	**138.762**	**0.299**	**0.766**
1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	4.26	0.46	4.25	0.51	265	0.178	0.859

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	**ประเภท**				**df**	**T-value**	**Sig.**
	พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs = 67		**ผู้ประกอบการ = 200**				
	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**			
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพโดยใช้หลักนโยบาย 6C's โดยภาพรวม (ต่อ)							
2. ความสามารถในการชำระหนี้	4.12	0.40	4.02	0.56	159.57	1.508	0.134
3. เงินทุนของธุรกิจ	3.99	0.50	3.91	0.63	143.594	1.095	0.275
4. คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน	3.82	0.65	3.98	0.60	265	-1.802	0.073
5. สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ	4.09	0.35	4.09	0.55	182.314	0.021	0.983
6. สภาวการณ์ระหว่างประเทศ	3.97	0.45	3.90	0.73	184.084	0.826	0.410
(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยภาพรวม	**4.22**	**0.39**	**4.07**	**0.55**	**160.222**	**2.603**	**0.010***

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ประเภท				df	T-value	Sig.
	พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs = 67		ผู้ประกอบการ = 200				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
กลยุทธ์โดยภาพรวม	**4.10**	**0.30**	**4.10**	**0.39**	**146.96**	**0.009**	**0.993**

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยภาพรวม พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.993 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.492 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ขั้นตอนการรับเรื่อง พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.304 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านขั้นตอนการรับเรื่องไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 2 ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.411 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านการประเมินราคาและหลักประกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 3 ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.588 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 4 ด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.465 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความเห็นวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.479 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's ระดับความเห็นระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.766 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านที่ 1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 2 ด้านความสามารถในการชำระหนี้ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.134 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านความสามารถในการชำระหนี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 3 ด้านเงินทุนของธุรกิจ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.275 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านเงินทุนของธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 4 ด้านคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.275 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 5 ด้านสภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.983ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านสภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 6 ด้านสภาวการณ์ระหว่างประเทศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.410 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านสภาวการณ์ระหว่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ระดับความเห็นระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.9 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0: ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน

H_1: ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4. 9 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลกลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

		Levene's test		t-test		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
กลยุทธ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	Equal variances assumed	5.700	.018	.008	265	.994
	Equal variances not assumed			.009	146.957	.993

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาการทดสอบความแปรปรวนด้วยวิธีการของ Levene พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) ซึ่งอธิบายได้ว่าความแปรปรวนของระดับความเห็นแตกต่างกัน จึงเลือกพิจารณาเฉพาะในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal Variances Not Assumed) โดยพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.993 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ (α = 0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 อธิบายได้ว่า ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน โดยวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งสามารถประมวลผลและสรุปผลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

<u>วัตถุประสงค์ข้อที่ 1</u> เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 65.7 และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3

<u>การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ โดยพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน</u> มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ รองลงมาขั้นตอนการรับเรื่อง และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน การเบิกจ่ายสินเชื่อตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ รองลงมาการพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลักตามลำดับ

2. ด้านขั้นตอนการรับเรื่อง โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 รองลงมากรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง ตามลำดับ

3. ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้ รองลงมาการแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริงเพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ตามลำดับ

4. ด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ โดยภาพรวมระดับความเห็นอยูในระดับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ รองลงมาฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้ ตามลำดับ

<u>วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ โดยพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน</u> มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น (1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ รองลงมาด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถในการชำระหนี้ สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ เงินทุนของธุรกิจ สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่

ชัดเจนในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมาผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูงตามลำดับ

2. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลง กรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจเพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ตามลำดับ

3. สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมาภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

4. เงินทุนของธุรกิจ (Capital) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมาผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สินมีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

5. สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด รองลงมาการวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ ตามลำดับ

6. คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน รองลงมา การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งบการเงินที่ประกอบการพิจารณา ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบ

แสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง รองลงมางบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 31.5 มียอดขายต่ำกว่า 20 ล้านบาท/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน ต่ำกว่า 10 ล้าน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ คิดเป็นร้อยละ 78.0

<u>การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u> มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้ เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการรับเรื่อง รองลงมาด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน ด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านขั้นตอนการรับเรื่อง โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมากรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง ตามลำดับ

2. ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ รองลงมาการพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก ตามลำดับ

3. ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น รองลงมาการใช้ระบบงาน

ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้ ตามลำดับ

4. ด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้ รองลงมาการพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ ตามลำดับ

<u>วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u> มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ รองลงมาด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ ความสามารถในการชำระหนี้ คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน เงินทุนของธุรกิจ สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมา ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง ตามลำดับ

2. สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมา ภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

3. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมากรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจเพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ ตามลำดับ

4. คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือ

สภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลงมาการกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน ตามลำดับ

5. เงินทุนของธุรกิจ (Capital) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น รองลมาผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

6. สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country) ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด รองลงมาการวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ ตามลำดับ

(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีระดับความเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งบการเงินที่ประกอบการพิจารณา ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง รองลงมางบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

สามารถสรุปแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ได้ดังนี้

จากการวิจัย พบว่า การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธุรกิจรูปแบบใหม่มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่อง การประเมินราคาและหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ และการเบิกจ่ายสินเชื่อ ซึ่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ มากที่สุด ซึ่งการพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้ เป็นอันดับแรก ซึ่งที่ผ่านมาผู้ประกอบการอยู่ในช่วงฟื้นตัว เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แต่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน มีผู้ประกอบการจำนวนมากจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการฟื้นตัว และต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถกลับมาประกอบธุรกิจได้ รวมถึงมีมาตราการลดภาระหนี้ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะให้กู้ยืมแก่สถาบันการเงิน เพื่อให้สถาบันการเงินดังกล่าวไปให้กู้ยืมแก่ผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่ง

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในผ่อนปรนการพิจารณารายได้ในช่วงที่ไม่ได้รับผลกระทบ หากสถานการณ์คลี่คลาย เพื่อเป็นการประคับประคองผู้ประกอบธุรกิจ จึงคาดว่าจะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยพิจารณารายได้ในสถานการณ์ปกติต่อไป ในขณะที่ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญกับขั้นตอนการรับเรื่องมากที่สุด เนื่องจากมีความเชื่อมั่นสถาบันการเงินที่จะการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด – 19 ตั้งข้อสังเกตได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ หรืออยู่ในช่วงฟื้นตัว ต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยคาดหวังดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ถูกลง หรือมาตรการทางการเงินเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งอาจจะมีการโทรนำเสนอสอบถามหรือให้คำแนะนำ ให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมภายใต้เงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ซึ่งสามารถทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ส่วนวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่แตกต่างกันตามมุมมองแต่ละคน ทั้งนี้ มี 2 วิธีได้แก่ (1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's ดังต่อไปนี้ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เงินทุนของธุรกิจ (Capital) คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition) และสภาวการณ์ระหว่างประเทศ (Country) ซึ่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญไปในทิศทางเดียวกันกับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) มากที่สุด โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญกับการที่ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นสำคัญที่สุด การที่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีวัตถุประสงค์และความชัดเจนในการขอสินเชื่อ เช่น เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการเพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น หรือภายหลังสถานการณ์ โควิด – 19 จะนำเงินไปใช้เพื่อเสริมสภาพคล่อง หรือฟื้นฟูกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่สำคัญที่ใช้กำหนดว่า ผู้ขอกู้มีความเหมาะสมในการได้รับอนุมัติสินเชื่อหรือไม่ และควรได้รับในวงเงินเท่าใดเพื่อให้เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์มากที่สุดและสามารถนำเงินที่ได้มาชำระคืนให้กับสถาบันการเงิน หากผู้กู้มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้ที่ไม่ชัดเจนหรือมีการนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์นี้ จะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อให้กับสถาบันการเงิน (2) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญไปในทิศทางเดียวกันกับงบการเงินที่ประกอบการพิจารณาได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งถือว่า เป็นที่มาของข้อมูลสินเชื่อที่สำคัญแหล่งหนึ่ง ที่ผู้วิเคราะห์จะได้ทราบข้อเท็จจริง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ **1** ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 1 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านขั้นตอนการรับเรื่องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 2 พบว่า ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านการวิเคราะห์สินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 3 พบว่า ด้านการประเมินราคาและหลักประกัน พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านการประเมินราคาและหลักประกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 4 พบว่าด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านด้านการเบิกจ่ายสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 1 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 2 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านความสามารถในการชำระหนี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 3 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านเงินทุนของธุรกิจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 4 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 5 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านสภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ 6 พบว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับความเห็นด้านสภาวการณ์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อยรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 ที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน” โดยมีสมมติฐานการวิจัย 1 ข้อ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

<u>สมมติฐานที่ 1</u> ระดับความเห็นต่อแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมติฐาน พบว่า ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่าง

กัน ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เนื่องด้วยปัจจุบันผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการของธนาคารและมีการขอคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของธนาคารมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอติโชติ กังอนันต์ (2459) ที่ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำธุรกิจมีความสัมพันธ์กับเงินทุน การที่ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนาน มีการสั่งสมประสบการณ์ และปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาแผนธุรกิจ จากการเผชิญสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 ซึ่งทางธนาคารทราบผลกระทบที่เกิดขึ้นและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ประกอบการต่อการดำเนินงานกิจการต่าง ๆ กรอปกับที่ผ่านมาทางรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการตาม พ.ร.ก. การช่วยเหลือทางการเงินแก่ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID19 อย่างเร่งด่วน 3 ด้าน คือ มาตรการด้านการเลื่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ให้สินเชื่อเงื่อนไขผ่อนปรน (Soft Loans) และการให้สินเชื่อใหม่หรือสินเชื่อเพิ่มเติม ซึ่งเป็นมาตรการที่ออกมาเพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและการเพิ่มสภาพคล่องให้กับ SMEs ในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ สอดคล้องกับพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบวิสาหกิจ (ราชกิจจานุเบกษา, 2563) ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกำหนดฉบับนี้ คือ โดยที่การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 ได้ส่งผลกระทบในวงกว้าง และมีแนวโน้มรุนแรงมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบวิสาหกิจซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและเป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการรับเรื่อง การประเมินราคาและหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ และการเบิกจ่ายสินเชื่อ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C’s โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรายด้าน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ เงินทุนของธุรกิจ คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ และสภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ทั้งสองกลุ่มมีระดับความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปที่ธนาคารจะใช้นโยบาย 6C’s เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัญญา รักสงฆ์ (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงสินเชื่อของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กล่าวไว้ว่า การที่กิจการมีประวัติทางการเงินที่ดี ไม่มีประวัติหนี้เสีย และมีการเดินบัญชีที่ดี แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ที่ดีของกิจการ จะทำให้

สถาบันมีความน่าเชื่อถือ และมีผลทำให้เข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักนโยบาย 6C's ที่สะท้อนถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และเมื่อเปรียบเทียบส่วนที่ (2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เนื่องจากพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs ธนาคารออมสินเล็งเห็นความสำคัญข้อมูลงบทางการเงินมากกว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยทางธนาคารเห็นว่า การเข้าถึงแหล่งเงินทุนภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 นั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการจัดทำงบการเงินที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือซึ่งสะท้อนการดำเนินงานของกิจการที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ อำนวยประวิทย์ (2559) เรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการ SMEs ให้ความเห็นว่า การเข้าถึงแหล่งเงินทุนผู้ประกอบการจะต้องมีระบบบัญชีที่ถูกต้อง มีวินัยทางการเงิน จะต้องมีการบริหารจัดการด้านการตลาด ด้านการผลิต รวมถึงด้านการเงิน ด้านผู้บริหารสินเชื่อของธนาคารและสถาบันการเงินให้ความเห็นคล้ายกันว่า ผู้ประกอบการ SMEs จะต้องทำตนเองให้เป็นที่น่าเชื่อถือเช่นกัน

สรุปได้ว่า กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อยรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 ที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน การรักษาความต่อเนื่องหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 จะมีการให้สินเชื่อผ่านภายใต้เงื่อนไขที่ผ่อนปรนมากขึ้น ทั้งนี้คาดว่าจะพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 โดยการให้สินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อเสริมสภาพคล่อง รวมถึงการชะลอการชำระหนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ประกอบวิสาหกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ อัศวศรีวรนันท์ กมลพร กัลยาณมิตร สถิตย์ นิยมญาติ ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช (2564) เรื่อง การนำมาตรการเยียวยาช่วยเหลือธุรกิจ SME's ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19ไปปฏิบัติ ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากจะช่วยสร้างแนวคิดและกลยุทธ์ในการทำธุรกิจที่ดีแล้ว ยังจะช่วยแก้ไขปัญหาธุรกิจและสามารถพัฒนา SMEs ให้มีศักยภาพที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ มีผลประกอบการที่ดีขึ้นในหลายด้าน อาทิ ยอดขายที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง การขยายกิจการ การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร การสร้างภาพลักษณ์สินค้า เป็นต้น รวมทั้งใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการหรือคุณสมบัติต่างๆของผู้ประกอบการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยสถาบันการเงินให้ความสำคัญ Character ของผู้กู้มากที่สุด และงานวิจัยของกัญญาณัท มีชัย สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล (2564) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรน่า

ไวรัส 2019 กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า เจ้าหน้าที่พิจารณาคุณสมบัติผู้กู้มากที่สุด กรอบกับผู้ประกอบการต้องมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินที่ชัดเจน หรือความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงิน ทั้งทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ และประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ สมประสงค์ พรพจน์ อินทธิวามีธรรม และประวิทย์ อนันต์ดูศรี (2551) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนในการขอสินเชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นอกจากนี้การมีข้อมูลงบทางการเงินที่น่าเชื่อถือของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของนที ศรีสุทธิ์ (2547) เรื่อง ข้อมูลทางการเงินที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสิน ภาค 7 พบว่า ข้อมูลเชิงปริมาณที่สำคัญที่สุด คือ ข้อมูลในงบการเงิน เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 เป็นลำดับถัดไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์โควิด – 19 ยังคงแพร่ระบาด ธนาคารออมสินยังคงเป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ให้สินเชื่อธุรกิจ โดยมีแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาและยกระดับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนทางการเงินให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทย ที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการแข่งขัน และเติบโตอย่างมีศักยภาพ

จากการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อยรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเป็นแนวทางให้กับสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน สามารถเข้าใจแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ทางธนาคารควรมีการบริหารความเสี่ยงและสัดส่วนธุรกิจให้เหมาะสม ช่วยให้สามารถใช้โอกาสให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และสามารถจัดการความเสี่ยงอย่างมีระบบ นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระยะสั้นและระยะยาวต่อไปได้

2. ทางธนาคารควรมีทัศนคติที่ดีและความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีการวางแผนธุรกิจที่ดี และมีโอกาสเติบโตในอนาคต ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพิ่มมากขึ้นภายใต้ความเหมาสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร

3. ทางธนาคารสามารถพัฒนาเครื่องมือประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และเครื่องมือทางการเงิน รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อใช้ในการอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน เช่น การพิจารณาด้านคุณสมบัติของผู้กู้ นอกจากการสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก ธนาคารอาจจะประยุกต์ระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม หรือการส่งประเมินราคาหลักทรัพย์ผ่านระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรจะมีการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ระหว่างพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อเปรียบเทียบและสามารถกำหนดนโยบายได้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ต่อไป และควรเพิ่มศึกษาถึงข้อจำกัดในการขอเงินกู้ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำมาใช้ประกอบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นกลยุทธ์แนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กัญญาณัท มีชัย สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส 2019 กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทย*, สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กานต์พิชชา กองคนขวา. (2561). *การศึกษาสภาพปัญหาการปล่อยสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs),* สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศ ศาสตร์, มหาวิทยาลัยพะเยา, สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2564, จาก thaijo.org/index.php/sujthai/article/view/144142/106739

กำเอก อัศวดารากร. (2551). *การศึกษาเงื่อนไขสินเชื่อที่เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไย : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาสงขลา*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เคียงเดือน พิจิตรชุมพล. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs),* คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://www.conference.phuket.psu.ac.th/proceedings/PSU_OPEN_WEEK_2011/data/FHT/FHT_paper_18.pdf

ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร. (2552). *วิธีดำเนินงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ไชยธวัช ชุ่มปลัง. (2563). *การศึกษาแนวทางการตลาดบริการเพื่อเพิ่มยอดอนุมัติสินเชื่อธุรกิจของสำนักสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SMEs 1 ธนาคารออมสิน.* บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/1696

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2545). เทคนิควิเคราะห์งบการเงินบริษัทจดทะเบียน. สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://www01.bualuang.co.th/le/help/kw/ebook004.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ทิศทางเศรษฐกิจไทยปี 2563 ชะลอตัวต่ำกว่าที่คาดและต่ำกว่าศักยภาพ*. สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256301CoverStory.aspx

บรรณานุกรม (ต่อ)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *มาตรการทางการเงินเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบธุรกิจ (สินเชื่อฟื้นฟู)*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/covid19/content/sme/Pages/fin-rehab.aspx?fbclid=IwAR1S36u9qx_o-HmOCw0OM10qWpeijuh861CD_ITwjuFEQ9DS9rrePEcQWc4

ธนาคารออมสิน. (2563). *แผนวิสาหกิจธนาคารออมสินปี 2563 – 2567*, สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://www.gsb.or.th/media/2020/11/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%AB%E0%B8%81%E0%B8%88-2563-2567-2.pdf

ธนาคารออมสิน. (2562). *การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจ*. ธนาคารออมสิน.

ธนาคารออมสิน. (2564). *สินเชื่อ*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2564, จาก https://www.gsb.or.th/smes/loan/?fbclid=IwAR0WB3stpfx26s9BYSvj2P8PJaW0cVZuYAr8f1SGEeuT_71Kr_bpuH2Q8cQ

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2563.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นธี ศรีสุทธิ์. (2547). *ข้อมูลทางการเงินที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสิน ภาค 7*, คณะบริหารธุรกิจ, บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ราชกิจจานุเบกษา. (2563). *พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2564, จาก http://www.oic.go.th/INFOCENTER2/ifunc_list.asp?i=SBFMD.343&b=1&t=@&d=ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ.

วาสนา สิงหโกวินท์. (2527). *เทคนิคการจัดการธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาสนา สิงหโกวินท์. (2527). *การจัดการธนาคารพาณิชย์ = Commercial bank management*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิลาวัณย์ เตโช และสุชนนี เมธิโยธิน. (2558). *แนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้ายื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณาบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหน้าพระลานจังหวัดสระบุรี*, สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิศิษฐ์ วงศ์กิตติรักษ์.(2543). *ผลกระทบของวิธีการแก้ไขปัญหาหนี้ภาคธนาคารที่มีต่อความสามารถในการให้สินเชื่อ ระหว่างปี พ.ศ.2540-2541, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/20805/6/mba0243ww_ch3.pdf

ศรัญญา รักสงฆ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงสินเชื่อของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย,* วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีที่ 39 , ฉบับที่ 4

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์, นภดล ร่มโพธิ์. (2563)*, การวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 4).* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2561.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2550). *ธุรกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) และการให้สินเชื่อแก่ SMEs,* สืบค้น 1 ธันวาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP1/QA_TB.pdf

สุรศักดิ์ อำนวยประวิทย์. (2559). *กลยุทธ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ*ขาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร, วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review. 11(1). 1-14.

สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. (2546). *คู่มือการเงินการธนาคารสำหรับนักการธนาคาร* กรุงเทพฯ: สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย

สาวลักษณ์ แผวผาลา. (2558). *ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*, เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/39768/3/FULL.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

สิริลักษณ์ สมประสงค์ พรพจน์ อิทธิวามีธรรม และประวิทย์ อนันต์คูศรี. (2551) *ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่ออนุมัติสินเชื่อให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,*การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภางค์ ไชยนูปถัมภ์. (2559). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการวิเคราะห์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ของธนาคารทิสโก้(มหาชน) จำกัด จังหวัดชลบุรี*, สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมศักดิ์ อัศวศรีวรนันท์ กมลพร กัลยาณมิตร สถิตย์ นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. (2564). *การนำมาตรการเยียวยาช่วยเหลือธุรกิจ SME's ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ไปปฏิบัติ,* วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีที่ 8 , ฉบับที่ 3

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *GDP MSME ไตรมาสแรกของปี 2563 และคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจปี 2564*, สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20200818164722.pdf

อติโชติ กังอนันต์. (2459). *ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา,* บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อารยา องค์เอี่ยม และพงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล. (2561). *การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย, ภาควิชาวิสัญญีวิทยา*, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิด, สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก *http://anesthai.org/public/rcat/Documents/journal/1522139804-07-Araya.pdf*

อารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2549). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล = Qualitative research in nursing*, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

Houser. (2008). Nursing Research: Reading, Using, and Creating

Krejcie and Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities,* สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001316447003000308

Morse. (2000). *Determining Sample Size,* สืบค้น 4 มกราคม 2564, จาก https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/104973200129118183

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัย

เรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการสัมภาษณ์สำหรับผู้พิจารณาสินเชื่อธนาคารออมสิน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 3 คน ศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ซึ่งลักษณะการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ของธนาคารออมสิน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 จำนวน 1 ข้อ

ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการเสนอเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบสัมภาษณ์และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นางสาววรรณศิริ ไหมพรม

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Prince of Songkhla University

15 ถนน กาญจนวนิช ตำบล คอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ สงขลา 90110

แบบสัมภาษณ์ กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19
สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับ กลุ่มที่ 1 กลุ่มธนาคารออมสินและผู้ที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจง การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้พิจารณาสินเชื่อธนาคารออมสิน จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักสินเชื่อธุรกิจ SMEs 18 จำนวน 1 คน และผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 จำนวน 1 คน รวมทั้งหมด 3 คน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามปลายเปิด โดยอิงจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

1.2 เพศ : .....อายุ: .....

1.3 ระดับการศึกษา: .....

1.4 ตำแหน่ง(ของผู้ให้สัมภาษณ์) : .....

1.5 ประสบการณ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อที่ผ่านมา/ประสบการณ์การทำงาน :.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ของธนาคารออมสิน

2.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสินดังต่อไปนี้

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง			
1.1 สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 20 ล้านบาท ถึง 100 ล้านบาท	- รับลูกค้าได้ในปริมาณน้อย เนื่องจากธุรกิจในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความต้องการวงเงิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท	1. สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท	
1.2 เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อแก่ลูกค้าใหม่ และดึงดูดลูกค้า Refinance		2. เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายเดิม เพื่อรักษาฐานลูกค้าควบคู่กับลูกค้ารายใหม่และลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและสถานการณ์โควิด – 19	
		3. กำหนดโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Credit Product Program : CPP) เพื่อใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจที่ธนาคารจะสนับสนุน	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)			
1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร บันทึกข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้น โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ คุณสมบัติ คุณลักษณะ ฐานะการเงิน การประกอบอาชีพหรือการดำเนินงานจากผู้ประกอบการโดยตรง หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ จะปฏิเสธทันที	- คุณสมบัติบางประการของผู้กู้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์โปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) เช่น ประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี - เอกสารรายได้ของธุรกิจไม่ชัดเจน เช่น งบสรรพากรไม่สะท้อนรายได้จริง, ไม่มีการบันทึกรายรับ – รายจ่าย, ไม่มีการเคลื่อนไหวทางบัญชี	4. กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิมหรือมีที่ปรึกษาเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง	
		5. กรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้ให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถพิจารณาได้ โดยการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)			
1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร บันทึกข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้น โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ คุณสมบัติ คุณลักษณะ ฐานะการเงิน การประกอบอาชีพหรือการดำเนินงานจากผู้ประกอบการโดยตรง หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ จะปฏิเสธทันที (ต่อ)	- ลูกค้าเตรียมเอกสารล่าช้า เช่น งบทางการเงินของกิจการ	6 พิจารณาจากเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือเท่านั้น เช่น ใบเสร็จรับ - จ่าย เปรียบเทียบกับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement)	
		7. ใช้ระบบค้นหารายชื่อนิติบุคคลผ่านซอฟต์แวร์ Enlite ออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของลูกค้าในเบื้องต้น	
2. การประเมินราคาและหลักประกัน			
2.1 บริษัทประเมินราคา รับเล่มจากบริษัทประเมินราคา รับรองราคาประเมิน	- ปัจจุบันทางธนาคารใช้บริการส่งประเมินกับบริษัทประเมินภายนอกซึ่งมีความล่าช้าและค่าใช้จ่ายสูง	8. การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมินเพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
2. การประเมินราคาและหลักประกัน (ต่อ)			
		9. สอบถามราคาประเมินเบื้องต้นกับบริษัทประเมินภายนอก เพื่อแจ้งราคาและค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง ไม่ให้เสียเวลาทั้งผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อ ในการจัดทำรายงานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น	
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ			
3.1 วิเคราะห์และจัดทำรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อโดยวิเคราะห์ความเสี่ยงลูกค้าจากเอกสารเบื้องต้นเท่านั้น	ไม่สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าเชิงลึกได้ไม่ว่าจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ หรือวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการตรวจสอบงบการเงิน	10. พัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ (ต่อ)			
3.2 สรุปประเด็นเข้าคณะกรรมการสินเชื่อ โดยนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต่อคณะกรรมการสินเชื่อชุดที่มีอำนาจอนุมัติขอบเขตการให้สินเชื่อ	นำเสนออนุมัติไม่เป็นไปตามอำนาจของคณะกรรมการ จึงเกิดความล่าช้า	11. พิจารณาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์	
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ			
4.1 จัดทำนิติกรรมสัญญา และเบิกจ่ายเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	- เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้ว ต้องรอจัดทำนิติกรรมแล้วเสร็จก่อนลูกค้าเบิกเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	**คงเดิม**	

2.2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสิน

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's			
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)			
การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น	- การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น - ผู้กู้ประวัติมีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ - แผนการดำเนินธุรกิจไม่ชัดเจน ขาดทักษะ ไม่ทราบขั้นตอนในการจัดทำที่ถูกต้องและเป็นระบบ - ไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ	1. ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		2. ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง	
		3. ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's			
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) (ต่อ)			
		4. ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง	
การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)			
Capacity การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้	ธุรกิจที่ดำเนินการใหม่จะไม่มีงบการเงินหรือกิจการยังไม่มีกำไรสุทธิ	5. กำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	
		6. ธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจจัดทำประมาณการกระแสเงินสด (Cash Flow Projection) เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) (ต่อ)			
		7. พัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	
		8. สถาบันการเงินพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)			
การพิจารณาเกี่ยวกับเงินทุนของธุรกิจโดยพิจารณาจากสินทรัพย์ที่แสดงต่อธนาคารเท่านั้น เช่น โฉนดที่ดินปลอดภาระ บ้าน เป็นต้น	ผู้กู้ไม่มีส่วนทุนในการแสดงต่อธนาคาร	9. วิเคราะห์จากโครงสร้างของเงินทุนของธุรกิจมีแหล่งเงินทุนจากแหล่งใด เพื่อแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของกิจการ	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
เงินทุนของธุรกิจ (Capital) (ต่อ)			
		10. วิเคราะห์ธุรกิจที่มีสัดส่วนอัตราหนี้สินต่อส่วนทุนของกิจการ (D/E Ratio) ต่ำ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ต้องมีการเพิ่มส่วนทุนก่อนการนำเสนออนุมัติสินเชื่อ	
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)			
การพิจารณาคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น สมุดเงินฝากออมสิน, สลากออมสินพิเศษ, พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ, ที่ดินและอาคาร, โฉนดที่ดิน หรือ น.ส. 3 ก. และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นต้น ส่วนใหญ่ทางธนาคารให้ความสำคัญกับหลักประกันที่เป็นที่ตั้งของกิจการ (Core Asset)	ลูกค้าไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน และหลักประกันไม่ครอบคลุม เช่นการซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่มีการรับรองสิ่งปลูกสร้างจากหน่วยงานราชการท้องถิ่น เช่น อบต เทศบาล เป็นต้น หรือแม้แต่การไม่มีการจดภาระจำยอมหรือที่ดินเปล่า ไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด	11. หลักประกันต้องมีความน่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง และมีเอกสารรับรองจากหน่วยงานราชการที่ถูกต้อง หรือมีหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิเหนือสินทรัพย์นั้น	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)			
เดิมวิเคราะห์สถานการณ์ขณะนั้นไม่ได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอนาคต	ภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอดีตไม่สะท้อนการเติบโตของกิจการในปัจจุบัน	12.การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น	
		13. ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง เปรียบเทียบกับรายงานการวิจัยของธนาคารออมสินหรือสถาบันอื่นที่น่าเชื่อถือได้ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		14. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country)			
วิเคราะห์ถึงสภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศและธุรกิจที่มาขอสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยง		15.วิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนกับดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country) (ต่อ)			
		16. วิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้าและกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด	
2) การการวิเคราะห์เชิงปริมาณ			
ธนาคารจะพิจารณาจากงบการเงิน เช่น งบดุลและงบกำไรขาดทุน เพื่อวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของกิจการ	ไม่ได้วิเคราะห์เชิงลึก เนื่องจากเดิมคาดการณ์เศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี มีการเจริญเติบโตทุกปี จึงทำให้การคาดการณ์ดังกล่าวทำให้ลูกหนี้มีความสารมารถในการชำระหนี้คืนธนาคารสูง	17. งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบผู้สอบบัญชีที่ได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		18. วิเคราะห์เชิงลึกมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีลักษณะระมัดระวังมากขึ้น	
		19. ผู้ประกอบการควรจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	

2.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่ออย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19

3.1 ข้อเสนอแนะที่เร่งด่วนที่สุดหรือมีความจำเป็นที่สุดของแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ในครั้งนี้คืออะไร

.....

.....

.....

.....

“ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือสำหรับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้”

แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัย

เรื่อง กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการสัมภาษณ์สำหรับผู้พิจารณาสินเชื่อธนาคารออมสิน ได้แก่ กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 3 คน ศึกษากลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ซึ่งลักษณะการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ธนาคารออมสิน สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 เพื่อให้ธนาคารออมสินนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไปใน จำนวน 1 ข้อ

ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการเสนอเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบสัมภาษณ์และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นางสาววรรณศิริ ไหมพรม

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Prince of Songkhla University

15 ถนน กาญจนวนิช ตำบล คอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ สงขลา 90110

แบบสัมภาษณ์ กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19
สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับ กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจง การสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 20 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน, ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 50 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 คน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีรายได้จากกิจการ 100 ล้านบาทต่อปี จำนวน 1 รวมทั้งหมด 3 คน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามปลายเปิด โดยอิงจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

1.2 เพศ : .....อายุ : .....

1.3 ระดับการศึกษา : .....

1.4 ประเภทธุรกิจ: .....

1.5 รายได้ต่อปี / มูลค่าการลงทุน : .....

1.6 ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจ / ประสบการณ์การทำงาน: .....

1.7 การขอกู้ยืมสถาบันการเงินและได้รับอนุมัติวงเงิน: .....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด – 19 ธนาคารออมสิน สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อ

2.1 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้างเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง			
1.1 สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 20 ล้านบาท ถึง 100 ล้านบาท	- รับลูกค้าได้ในปริมาณน้อย เนื่องจากธุรกิจในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความต้องการวงเงิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท	1. สำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 พิจารณาวงเงินกู้ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท	
1.2 เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อแก่ลูกค้าใหม่ และดึงดูดลูกค้า Refinance		2. เน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ารายเดิม เพื่อรักษาฐานลูกค้าควบคู่กับลูกค้ารายใหม่และลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและสถานการณ์โควิด – 19	
		3. กำหนดโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Credit Product Program : CPP) เพื่อใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจที่ธนาคารจะสนับสนุน	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)			
1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร บันทึกข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้น โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ คุณสมบัติ คุณลักษณะ ฐานะการเงิน การประกอบอาชีพหรือการดำเนินงานจากผู้ประกอบการโดยตรง หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ จะปฏิเสธทันที	- คุณสมบัติบางประการของผู้กู้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์โปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) เช่น ประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี - เอกสารรายได้ของธุรกิจไม่ชัดเจน เช่น งบสรรพากรไม่สะท้อนรายได้จริง, ไม่มีการบันทึกรายรับ – รายจ่าย, ไม่มีการเคลื่อนไหวทางบัญชี	4. กรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิมหรือมีที่ปรึกษาเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง	
		5. กรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้ให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถพิจารณาได้ โดยการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)			
1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร บันทึกข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้น โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ คุณสมบัติ คุณลักษณะ ฐานะการเงิน การประกอบอาชีพหรือการดำเนินงานจากผู้ประกอบการโดยตรง หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ จะปฏิเสธทันที (ต่อ)	- ลูกค้าเตรียมเอกสารล่าช้า เช่น งบทางการเงินของกิจการ	6 พิจารณาจากเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือเท่านั้น เช่น ใบเสร็จรับ - จ่าย เปรียบเทียบกับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement)	
		7. ใช้ระบบค้นหารายชื่อนิติบุคคลผ่านซอฟต์แวร์ Enlite ออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของลูกค้าในเบื้องต้น	
2. การประเมินราคาและหลักประกัน			
2.1 บริษัทประเมินราคา รับเล่มจากบริษัทประเมินราคา รับรองราคาประเมิน	- ปัจจุบันทางธนาคารใช้บริการส่งประเมินกับบริษัทประเมินภายนอกซึ่งมีความล่าช้าและค่าใช้จ่ายสูง	8. การใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมินเพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
2. การประเมินราคาและหลักประกัน (ต่อ)			
		9. สอบถามราคาประเมินเบื้องต้นกับบริษัทประเมินภายนอก เพื่อแจ้งราคาและค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง ไม่ให้เสียเวลาทั้งผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อ ในการจัดทำรายงานวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น	
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ			
3.1 วิเคราะห์และจัดทำรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อโดยวิเคราะห์ความเสี่ยงลูกค้าจากเอกสารเบื้องต้นเท่านั้น	ไม่สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าเชิงลึกได้ไม่ว่าจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ หรือวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการตรวจสอบงบการเงิน	10. พัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ (ต่อ)			
3.2 สรุปประเด็นเข้าคณะกรรมการสินเชื่อ โดยนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต่อคณะกรรมการสินเชื่อชุดที่มีอำนาจอนุมัติขอบเขตการให้สินเชื่อ	นำเสนออนุมัติไม่เป็นไปตามอำนาจของคณะกรรมการ จึงเกิดความล่าช้า	11. พิจารณาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์	
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ			
4.1 จัดทำนิติกรรมสัญญา และเบิกจ่ายเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	- เมื่ออนุมัติสินเชื่อแล้ว ต้องรอจัดทำนิติกรรมแล้วเสร็จก่อนลูกค้าเบิกเงินกู้ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์	**คงเดิม**	

2.2 เห็นด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้างเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารออมสิน

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
(1) การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's			
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)			
การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น	- การพิจารณาคุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งเดิมใช้วิธีจากการสังเกตและสัมภาษณ์เท่านั้น - ผู้กู้ประวัติมีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ - แผนการดำเนินธุรกิจไม่ชัดเจน ขาดทักษะ ไม่ทราบขั้นตอนในการจัดทำที่ถูกต้องและเป็นระบบ - ไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ	1. ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		2. ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง	
		3. ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's			
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character) (ต่อ)			
		4. ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง	
การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)			
Capacity การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้	ธุรกิจที่ดำเนินการใหม่จะไม่มีงบการเงินหรือกิจการยังไม่มีกำไรสุทธิ	5. กำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	
		6. ธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจจัดทำประมาณการกระแสเงินสด (Cash Flow Projection) เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
การพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) (ต่อ)			
		7. พัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	
		8. สถาบันการเงินพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)			
การพิจารณาเกี่ยวกับเงินทุนของธุรกิจโดยพิจารณาจากสินทรัพย์ที่แสดงต่อธนาคารเท่านั้น เช่น โฉนดที่ดินปลอดภาระ บ้าน เป็นต้น	ผู้กู้ไม่มีส่วนทุนในการแสดงต่อธนาคาร	9. วิเคราะห์จากโครงสร้างของเงินทุนของธุรกิจมีแหล่งเงินทุนจากแหล่งใด เพื่อแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของกิจการ	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
เงินทุนของธุรกิจ (Capital) (ต่อ)			
		10. วิเคราะห์ธุรกิจที่มีสัดส่วนอัตราหนี้สินต่อส่วนทุนของกิจการ (D/E Ratio) ต่ำ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ต้องมีการเพิ่มส่วนทุนก่อนการนำเสนออนุมัติสินเชื่อ	
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)			
การพิจารณาคุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น สมุดเงินฝากออมสิน, สลากออมสินพิเศษ, พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ, ที่ดินและอาคาร, โฉนดที่ดิน หรือ น.ส. 3 ก. และบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นต้น ส่วนใหญ่ทางธนาคารให้ความสำคัญกับหลักประกันที่เป็นที่ตั้งของกิจการ (Core Asset)	ลูกค้าไม่มีหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน และหลักประกันไม่ครอบคลุม เช่นการซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่มีการรับรองสิ่งปลูกสร้างจากหน่วยงานราชการท้องถิ่น เช่น อบต เทศบาล เป็นต้น หรือแม้แต่การไม่มีการจดภาระจำยอมหรือที่ดินเปล่า ไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด	11. หลักประกันต้องมีความน่าเชื่อถือ สภาพคล่องสูง และมีเอกสารรับรองจากหน่วยงานราชการที่ถูกต้อง หรือมีหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิเหนือสินทรัพย์นั้น	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)			
เดิมวิเคราะห์สถานการณ์ขณะนั้นไม่ได้คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอนาคต	ภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มธุรกิจในอดีตไม่สะท้อนการเติบโตของกิจการในปัจจุบัน	12.การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น	
		13. ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง เปรียบเทียบกับรายงานการวิจัยของธนาคารออมสินหรือสถาบันอื่นที่น่าเชื่อถือได้ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		14. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country)			
วิเคราะห์ถึงสภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศและธุรกิจที่มาขอสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยง		15.วิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนกับดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ	

วิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบเดิม	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อค้นพบวิธีวิเคราะห์สินเชื่อ รูปแบบใหม่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
สภาวการณ์ระหว่างประเทศอันส่งผลต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม (Country) (ต่อ)			
		16. วิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้าและกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด	
2) การการวิเคราะห์เชิงปริมาณ			
ธนาคารจะพิจารณาจากงบการเงิน เช่น งบดุลและงบกำไรขาดทุน เพื่อวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของกิจการ	ไม่ได้วิเคราะห์เชิงลึก เนื่องจากเดิมคาดการณ์เศรษฐกิจของประเทศโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี มีการเจริญเติบโตทุกปี จึงทำให้การคาดการณ์ดังกล่าวทำให้ลูกหนี้มีความสารมารถในการชำระหนี้คืนธนาคารสูง	17. งบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบผู้สอบบัญชีที่ได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงิน และมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น	
		18. วิเคราะห์เชิงลึกมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีลักษณะ Conservative มากขึ้น	
		19. ผู้ประกอบการควรจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	

2.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ให้สินเชื่อและผู้ขอสินเชื่ออย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19

3.1 ข้อเสนอแนะที่เร่งด่วนที่สุดหรือมีความจำเป็นที่สุดของแนวทางการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด – 19 ในครั้งนี้คืออะไร

.....

.....

.....

.....

“ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือสำหรับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้”

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Prince of Songkhla University

15 ถนน กาญจนวนิช ตำบล คอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ สงขลา 90110

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs

กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ เนื่องจากไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะภาพรวมเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) อายุต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2) อายุ 21 – 30 ปี

☐ 3) อายุ 31 – 40 ปี ☐ 4) อายุมากกว่า 40

3.ระดับการศึกษา

☐ 1) ปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาโท

☐ 3) สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1) 1 – 3 ปี ☐ 2) 4 – 6 ปี

☐ 3) 7 – 9 ปี ☐ 4) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับช่องระดับความความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**ระดับความเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง					
1.1 ท่านเห็นด้วยกับการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร					
1.2 ท่านเห็นด้วยกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19					
1.3 ท่านเห็นด้วยกับกรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง					
1.4 ท่านเห็นด้วยกับกรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้					
2. การประเมินราคาและหลักประกัน					
2.1 ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้					

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การประเมินราคาและหลักประกัน (ต่อ)					
2.2 ท่านเห็นด้วยกับการแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น					
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ					
3.1 ท่านเห็นด้วยกับการพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้					
3.2 ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก					
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ					
4.1 ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ					
4.2 ท่านเห็นด้วยกับฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's					
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)					
1. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
2. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง					
3. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง					
4. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง					
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)					
5. ท่านเห็นด้วยกับการกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
6. ท่านเห็นด้วยกับกรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้					
7.ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) (ต่อ)					
8. ท่านเห็นด้วยกับการพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงินมีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)					
9. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
10. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)					
11. ท่านเห็นด้วยกับการมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือสภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
12. ท่านเห็นด้วยกับการกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน					
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)					
13. ท่านเห็นด้วยกับภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น					
14. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
15. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country)					
16. ท่านเห็นด้วยกับการวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ					
17. ท่านเห็นด้วยกับการวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด					
(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ					
1. ท่านเห็นด้วยกับงบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
2. ท่านเห็นด้วยกับงบการเงินที่ประกอบการพิจารณา ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง					
3. ท่านเห็นด้วยกับการจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

.....

.....

***************ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล***************

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Prince of Songkhla University

15 ถนน กาญจนวนิช ตำบล คอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ สงขลา 90110

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลยุทธ์การพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ เนื่องจากไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะภาพรวมเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) อายุต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2) อายุ 21 – 30 ปี

☐ 3) อายุ 31 – 40 ปี ☐ 4) อายุมากกว่า 40

3.ประเภทธุรกิจ

☐ 1) ค้าปลีก – ค้าส่ง ☐ 2) เกษตรกรรม

☐ 3) อุตสาหกรรมการเกษตร ☐ 4) ธุรกิจบริการ

☐ 5) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์/รับเหมาก่อสร้าง

4. ยอดขายต่อปี

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ล้านบาท/ปี ☐ 2) 20 – 40 ล้านบาท/ปี

☐ 3) 41 – 60 ล้านบาท/ปี ☐ 4) 61 – 80 ล้านบาท/ปี

☐ 5) มากกว่า 80 ล้านบาท/ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงินของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. การขอกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินและได้รับอนุมัติวงเงิน

☐ 1) ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ☐ 2) 10 – 20 ล้านบาท

☐ 3) 21 – 30 ล้านบาท ☐ 4) 31 – 50 ล้านบาท

☐ 5) มากกว่า 50 ล้านบาท

2. วัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน

☐ 1) เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ

☐ 2) เพื่อลงทุนในทรัพย์สินถาวร

☐ 3) เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น

☐ 4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 3 ระดับความเห็นแนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินและแนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับช่องระดับความความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	**ระดับความเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง					
1.1 ท่านเห็นด้วยกับการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารเบื้องต้นตามโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทต่าง ๆ (Credit Product Program) ของธนาคาร					
1.2 ท่านเห็นด้วยกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19					
1.3 ท่านเห็นด้วยกับกรณีผู้กู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี สามารถอ้างอิงประสบการณ์ในการทำธุรกิจเดิม หรือการมีผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจได้ และธุรกิจมีความมั่นคง					
1.4 ท่านเห็นด้วยกับกรณีผู้กู้มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สามารถผ่อนผันได้ หากหลักประกันคุ้มมูลหนี้ และธุรกิจมีรายได้เพียงพอชำระหนี้					
2. การประเมินราคาและหลักประกัน					
2.1 ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับประเมินราคาหลักทรัพย์ (GIS) ในการส่งประเมิน เพื่อติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบงานได้					

แนวทางการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารออมสิน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การประเมินราคาและหลักประกัน (ต่อ)					
2.2 ท่านเห็นด้วยกับการแจ้งค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบก่อนประเมินจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น					
3. การวิเคราะห์สินเชื่อ					
3.1 ท่านเห็นด้วยกับการพิจารณารายได้ในช่วงสถานการณ์ปกติที่ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด – 19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถกู้ได้ เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการและธุรกิจดำเนินต่อไปได้					
3.2 ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Optimist) และการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ (Credit Risk Rating Model) เพื่อให้สามารถคัดกรองและประเมินความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมควบคู่การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นหลัก					
4. การเบิกจ่ายสินเชื่อ					
4.1 ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบที่รองรับการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการเบิกจ่ายสินเชื่อจากระบบโดยอัตโนมัติ					
4.2 ท่านเห็นด้วยกับฝ่ายพิธีการสินเชื่อเป็นผู้นัดหมายจัดทำนิติกรรมสัญญา และแจ้งวันจัดทำสัญญารวมทั้งเบิกจ่ายเงินกู้					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้หลักนโยบาย 6C's					
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Character)					
1. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการกู้เงิน มีแนวโน้มที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
2. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับสถาบันการเงินส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำและวงเงินสูง					
3. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจใหม่ควรมีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจ จะทำให้แนวโน้มในการได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง					
4. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ยาวนานของผู้กู้ มีผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูง ส่งผลต่ออัตราความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของสถาบันการเงินลดลง					
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)					
5. ท่านเห็นด้วยกับการกำหนดมาตรฐานกำไรสุทธิธุรกิจแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
6. ท่านเห็นด้วยกับกรณีธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ต้องจัดทำประมาณการทางการเงินอ้างอิงจากแผนธุรกิจ เพื่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้					
7.ท่านเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลเครดิต (Credit Criteria Processing System : CCPS) สำหรับใช้คำนวณภาระหนี้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้คำนวณความสามารถในการชำระหนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) (ต่อ)					
8. ท่านเห็นด้วยกับการพิจารณาธุรกิจที่มีผลกำไรจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ประกอบกับการกำหนดวงเงินมีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
เงินทุนของธุรกิจ (Capital)					
9. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์มากกว่าหนี้สิน มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
10. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่มีเงินออมสำหรับการขยายธุรกิจ แนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
คุณสมบัติของหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral)					
11. ท่านเห็นด้วยกับการมีหลักประกันที่น่าเชื่อถือสภาพคล่องสูง เช่น ที่ตั้งของกิจการ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
12. ท่านเห็นด้วยกับการกำหนดสัดส่วนการให้วงเงินกู้แตกต่างตามประเภทหลักประกัน					
สภาวการณ์และสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ (Condition)					
13. ท่านเห็นด้วยกับภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น					
14. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
15. ท่านเห็นด้วยกับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					

แนวทางวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อรูปแบบใหม่	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาวการณ์ระหว่างประเทศโดยรวม (Country)					
16. ท่านเห็นด้วยกับการวิเคราะห์จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมของกิจการกับคู่ค้า รวมถึงการวางแผนดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ					
17. ท่านเห็นด้วยกับการวิเคราะห์จากกรณีเกิดการกีดกันทางการค้า และกฎระเบียบการค้า ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการไปได้มากน้อยเพียงใด					
(2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ					
1. ท่านเห็นด้วยกับงบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาต จะทำให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในข้อมูลทางการเงินและมีแนวโน้วได้รับอนุมัติสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
2. ท่านเห็นด้วยกับงบการเงินที่ประกอบการพิจารณา ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยวิเคราะห์อย่างละเอียดและระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้อง					
3. ท่านเห็นด้วยกับการจัดทำงบจำลองประมาณการทางการเงิน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์สามารถประเมินประสิทธิภาพของกิจการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การพิจารณาสินเชื่อ และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต

.....

.....

***************ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล***************

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาววรรณศิริ ไหมพรม

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6310521017

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2558

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง : พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า SMEs 5

สถานที่ทำงาน : ธนาคารออมสิน ศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 18 สงขลา 2