

ความแตกต่างในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ  
ของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน

Differences in Significance Assigning Towards Factors Affecting Credit Approval  
Among Credit Analysis of Government Savings Bank

หทัยกาญจน์ เหง้าจำปา\* และโรจนา ธรรมจินดา\*\*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน ประชากรคือพนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตภาคเหนือ จำนวน 487 ราย ใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก และ 27 ปัจจัยย่อย ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 409 ราย และชุดที่ 2 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก และ 39 ปัจจัยย่อย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ ร้อยละ และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก เมื่อวิเคราะห์โดยแบ่งตามประสบการณ์และพื้นที่ของพนักงานต่อการให้ความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก พบว่าไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก พบว่ามีความสำคัญในระดับสำคัญมาก 19 ปัจจัย และระดับสำคัญปานกลาง 8 ปัจจัย

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ โดยแบ่งตามประสบการณ์ของพนักงานและพื้นที่ของพนักงานต่อการให้ความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อธุรกิจ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ พบว่ามีความสำคัญในระดับสำคัญมาก 35 ปัจจัย และระดับสำคัญปานกลาง 4 ปัจจัย

ABSTRACT

This study aims to investigate factors affecting loan-approving decisions of Government Savings Bank (GSB) Credit in northern Thailand. Two sets of questionnaires were used to collect data. The first set, aiming for factors affecting credit evaluations for individual and fundamental credit customers, consisted of 6 core factors and 27 minor factors, collecting data from 409 credit officers. The second set, aiming for business credit customers, consisted of 6 core factors and 39 minor factors collecting from 406 credit officers. Data were statistically analyzed by using frequency, percentage, mean and ANOVA.

The result reveals that the factors affecting loan-approving decisions by credit officers among different experiences and regions for individual and fundamental credit customers were statistically indifferent. Amongst

\* ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

all the factors investigated, 24 factors were considered “highly important”, while the other 3 factors were considered “moderately important”.

The result from the part of business loan also reveals that, the officers’ job experiences and regions did not significantly affect the credit evaluations for business customers. Amongst the factors investigated, 35 factors were considered “highly important”, while the remaining 4 factors were considered “moderately important”.

## บทนำ

ในปัจจุบันนอกจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีการให้สินเชื่อแล้ว ได้มีผู้ให้กู้รายใหม่ๆ สามารถให้สินเชื่อได้รวดเร็ว ไม่ต้องใช้เอกสารรายได้ และไม่พิจารณาข้อมูลเครดิต ทำให้ผู้กู้ที่ไม่มีประวัติข้อมูลเครดิตหรือมีประวัติข้อมูลเครดิตที่ไม่ผ่านเกณฑ์ของสถาบันการเงิน หรือแม้กระทั่งได้มีแหล่งข้อมูลที่น่ามาใช้ในการประเมินความเสี่ยงรูปแบบใหม่ เช่น ประวัติการโทร ประวัติการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายมือถือ ประวัติการชำระเงินค่าบริการผ่านออนไลน์ ประวัติการใช้ Social network ซึ่งเป็นช่องทางให้ผู้ให้กู้รายใหม่ บางรายที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานรัฐ ให้สินเชื่อแก่ผู้กู้รายย่อยที่ต้องการกู้เงินแต่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ โดยยินยอมชำระดอกเบี้ยในอัตราที่สูงและเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อันเนื่องมาจากไม่มีประวัติเครดิตของผู้มีรายได้น้อย และเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการ SMEs หากการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และอัตราการเป็นหนี้เสียต่ำ จะทำให้สามารถสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนทั้งกลุ่มลูกค้าฐานราก ผู้ประกอบการรายย่อย และผู้ประกอบการ SMEs ได้เป็นอย่างมาก

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยผลการศึกษาที่พนักงานได้ให้ความสำคัญที่แตกต่างกันเป็นการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของพนักงานที่มีประสบการณ์ของธนาคารที่เกิดจากการทำงานด้านสินเชื่อของพนักงานทุกคน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับธนาคารสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับสัดส่วนของปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเพื่อประกอบการพิจารณาลูกค้าผ่านการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือในการประเมินสินเชื่อของธนาคารสำหรับพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

## แนวคิดและทฤษฎี

De Lucia Peters (1993) ซึ่งได้กล่าวถึงการวิเคราะห์และการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้โดยใช้เกณฑ์ 5Cs ได้แก่ Character คุณสมบัติผู้กู้ Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ Capital ส่วนของเงินทุน Collateral หลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน Conditions เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ

Altman and Saunders (1998, pp. 1722-1726) พบว่า ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมารูปแบบการประเมินความเสี่ยงสินเชื่อที่ได้รับความนิยม วิธีการหนึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยผู้เชี่ยวชาญ (subjective analysis or expertise analysis) ซึ่งใช้หลักการวิเคราะห์ 5Cs เป็นเครื่องมือหลัก โดย 5Cs หมายถึง Character คุณสมบัติผู้กู้ Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ Capital ส่วนของเงินทุน Collateral หลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน Conditions เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ และ Rule of Common Sense เป็น C ตัวที่หก

Elizabeth Mays Handbook of Credit scoring (2001) แบบจำลองเครดิต คือ เครื่องมือที่ใช้กระบวนการทางสถิติ ทำขึ้นเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความน่าจะเป็นในการชำระหนี้สิน โดยใช้ข้อมูลเฉพาะในส่วนที่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลมา เป็นปัจจัยในการจัดทำคะแนนเครดิต ซึ่งในกระบวนการจัดทำแบบจำลองเครดิตนั้น จะมีการแปลงข้อมูล(Data) ให้เป็นคะแนน เครดิต(Credit Score) โดยใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อ เช่น อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ปัจจุบัน ข้อมูลประวัติชำระหนี้ ประวัติการขอสินเชื่อใหม่ จำนวนครั้งที่ค้างชำระ เป็นต้น และการให้น้ำหนักความเสี่ยงไม่ กระจุกลงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งมากเกินไป

เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการให้สินเชื่อและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มี ต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการเงิน พิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด โดยดูประวัติการชำระหนี้ ด้านโครงการลงทุนจะพิจารณาแผนการลงทุนเป็นสำคัญ โดยดูผลตอบแทน จากการลงทุน การพิจารณาด้านหลักประกันจะพิจารณาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด ด้านปัจจัยภายนอก พิจารณาสภาพ เศรษฐกิจของประเทศ ส่วนกลยุทธ์ 5Cs ที่สถาบันการเงินให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ Character ของผู้กู้ และให้อำนาจอนุมัติ สินเชื่อแก่คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อในวงเงินตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป สถาบันการเงินมีนโยบายไม่อนุมัติสินเชื่อให้กับ โครงการลงทุนที่มีความเสี่ยงมากเกินไป

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงความแตกต่างในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของ ผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยใช้ปัจจัยหลักตามทฤษฎี 5 Cs ได้แก่ Character คุณสมบัตินของผู้กู้ Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ Capital ส่วนของเงินทุน Collateral หลักทรัพย์ที่นำมาใช้เป็นหลักประกัน Conditions เงื่อนไข ต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ และปัจจัยอื่นที่สำคัญในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน รวมเป็น 6 ด้าน

### ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารออมสินเขตภาคเหนือ ครอบคลุม 3 ภาค 13 จังหวัด ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสาขา และตำแหน่งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ คำนวณได้จำนวนตัวอย่างสำหรับพนักงานธุรกิจสาขา และ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ เท่ากับ 400 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะทำการเลือกแบบโควตา (Quote Sampling) แยกตามรายภาค

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่างจะตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและ ฐานราก และชุดที่ 2 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารออมสินเขต ภาคเหนือ ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสาขา และตำแหน่งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และหาความแตกต่างของปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อของธนาคารออมสินโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบ ANOVA

การวัดระดับความสำคัญ ใช้มาตราประมาณค่า (Rating Scales) (ซูกรี วงศ์รัตน์, 2550) จัดแบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย จะใช้หลักเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราอันดับขั้นหรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยเกณฑ์การแปรผลจากค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับ

### ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความแตกต่างในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน แบ่งเป็น 2 ชุด คือ ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก และปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อมากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี

การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานรากของธนาคารออมสินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานรากในระดับสำคัญมาก 5 อันดับแรก โดยมีลำดับการให้ความสำคัญ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานรากในระดับสำคัญมาก 5 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
1	ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character)	ประวัติการชำระหนี้	4.21
2	ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ความจำเป็นและความเหมาะสม	4.11
3	ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	ภาระการกู้เงินใหม่ๆ จากแหล่งอื่น	3.88
4	ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	รายได้หลัก รายได้เสริม	3.85
5	ปัจจัยอื่นที่สำคัญ	Common Sense ปัจจัยพิจารณาจากการขอสินเชื่ออย่างสมเหตุผล ไม่เป็นการสร้างหนี้ที่เป็นภาระมากเกินไป	3.84

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคล และฐานราก ทั้ง 6 ปัจจัย โดยจำแนกตามประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ แสดงดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก โดยจำแนกตามประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
a) สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
b) สินเชื่อวงเงินเกิน 1,000,000 – 5,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
c) สินเชื่อวงเงินเกิน 5,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคล และฐานราก ทั้ง 6 ปัจจัย โดยจำแนกตามพนักงานในแต่ละพื้นที่ แสดงดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก โดยจำแนกตามพนักงานในแต่ละพื้นที่

วงเงินสินเชื่อ	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
a) สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
b) สินเชื่อวงเงินเกิน 1,000,000 – 5,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
c) สินเชื่อวงเงินเกิน 5,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจในระดับสำคัญมาก 5 อันดับแรก โดยมีลำดับการให้ความสำคัญ แสดงดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจในระดับสำคัญมาก 5 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
1	ปัจจัยอื่นที่สำคัญ	Purpose วัตถุประสงค์ในการขอกู้	4.15
2	ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character)	ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา	4.11
	ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	กระแสเงินสดจากการดำเนินกิจการ (Free Cash Flow)	4.11
3	ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character)	ประสบการณ์ของผู้บริหารหลัก โดยตรงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	3.99
	ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)	ประวัติการหมุนเวียนเงินทุนในการดำเนินงาน	3.99

ลำดับที่	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
4	ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน (Collateral)	หลักประกันเป็นสินทรัพย์ที่ใช้ประโยชน์ ในกิจการ	3.96
5	ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน (Collateral)	สินทรัพย์ลงทุนหลัก (Core Assets)	3.92

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ ทั้ง 6 ปัจจัย โดยจำแนกตามประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ โดยจำแนกตามประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
a) สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 10,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านกฎหมาย
b) สินเชื่อวงเงินเกิน 10,000,000 – 20,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านกฎหมาย
c) สินเชื่อวงเงินเกิน 20,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านกฎหมาย

โดยกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ 3 กลุ่มแรก คือ ประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี เกิน 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี และเกิน 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกฎหมายในระดับสำคัญมาก และกลุ่มประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อเกิน 15 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านกฎหมายในระดับสำคัญมากและมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ ทั้ง 6 ปัจจัย โดยจำแนกตามพนักงานในแต่ละพื้นที่ แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก โดยจำแนกตามพนักงานในแต่ละพื้นที่

วงเงินสินเชื่อ	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
a) สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 10,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
b) สินเชื่อวงเงินเกิน 10,000,000 – 20,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย
c) สินเชื่อวงเงินเกิน 20,000,000 บาท	ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย

#### การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน มีความสอดคล้องกับการประเมินความเสี่ยงสินเชื่อที่ได้รับความนิยม หรือ หลักการวิเคราะห์ 5Cs เป็นเครื่องมือหลัก แบ่งตามประเภทการให้สินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก กับลูกค้าธุรกิจโดยมีผลดังนี้

สำหรับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าบุคคลและฐานราก พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตภาคเหนือ ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ Character เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับประวัติการชำระหนี้เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) พบว่า ปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการเงินพิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด โดยดูประวัติการชำระหนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ Capacity เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ความจำเป็นและความเหมาะสม ภาระการกู้เงินใหม่ๆ จากแหล่งอื่น และรายได้หลัก รายได้เสริม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า พิจารณาแผนการลงทุนเป็นสำคัญ โดยดูผลตอบแทนจากการลงทุน

ปัจจัยด้านส่วนของเงินทุนของผู้กู้ Capital เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญปานกลาง และให้ความสำคัญกับ ปริมาณเงินออมที่ออมได้ ทรัพย์สิน เช่น รถยนต์ อสังหาริมทรัพย์ กรมธรรม์ประกันชีวิต เงินฝากสลากออมสิน หน่วยลงทุน พันธบัตร ฯลฯ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการเงินพิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด โดยดูประวัติการชำระหนี้

ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน Collateral เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ สัดส่วนเงินกู้ต่อมูลค่ารวมของหลักประกัน (Loan to Value : LTV) มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า การพิจารณาด้านประเภทหลักประกันจะพิจารณาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด

ปัจจัยด้านเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ Conditions เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ ภาวะเศรษฐกิจและการทำประกันชีวิตเพื่อประกันสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยภายนอก พิจารณาสภาพเศรษฐกิจของประเทศ

ปัจจัยอื่นที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ ปัจจัยพิจารณาจากการขอสินเชื่ออย่างสมเหตุสมผล ไม่เป็นการสร้างหนี้ที่เป็นภาระมากเกินไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงการลงทุนจะพิจารณาแผนการลงทุนเป็นสำคัญ โดยดูผลตอบแทนจากการลงทุน

สำหรับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ พนักงานสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตภาคเหนือ ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ Character เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) พบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการเงินพิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด โดยดูประวัติการชำระหนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ Capacity เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Free Cash Flow) เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า พิจารณาแผนการลงทุนเป็นสำคัญ โดยดูผลตอบแทนจากการลงทุน



ปัจจัยด้านส่วนของเงินทุนของผู้กู้ Capital เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับสัดส่วนเงินลงทุนของเจ้าของ และหรือ ผู้บริหารหลักต่อเงินลงทุนรวมของกิจการและแหล่งที่มาของเงินลงทุน เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการเงินพิจารณาด้านตัวผู้กู้มากที่สุด โดยดูประวัติการชำระหนี้

ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกัน Collateral เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับหลักประกันเป็นสินทรัพย์ที่ใช้ประโยชน์ในกิจการและเป็นสินทรัพย์ลงทุนหลัก (Core Assets) ของกิจการ มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า การพิจารณาด้านประเภทหลักประกันจะพิจารณาที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด

ปัจจัยด้านเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ Conditions เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการเมืองและนโยบายต่างๆของรัฐบาล ระบบการปกครองของประเทศ เสถียรภาพทางการเมือง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยภายนอก พิจารณาสภาพเศรษฐกิจของประเทศ

ปัจจัยอื่นที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงการลงทุนจะพิจารณาแผนการลงทุนเป็นสำคัญ โดยดูผลตอบแทนจากการลงทุน

## ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินที่นำมาให้พนักงานตอบแบบสอบถาม มาจากแบบพิจารณาความเสี่ยงของธนาคารออมสินในปัจจุบัน ทำให้ผลการศึกษาที่พนักงานได้ให้ความสำคัญที่แตกต่างกันเป็นการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของพนักงานที่มีประสบการณ์ของธนาคารที่เกิดจากการทำงานด้านสินเชื่อของพนักงานทุกคน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับธนาคารสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับสัดส่วนของปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเพื่อประกอบการพิจารณาลูกค้าผ่านการใช้แบบจำลองวัดระดับความเสี่ยงได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือในการประเมินสินเชื่อของธนาคารสำหรับพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

และจากผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์และพื้นที่ของพนักงานต่อให้ความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสินเชื่อบุคคลและฐานะราก และลูกค้าธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าการให้ความสำคัญปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาของพนักงานในพื้นที่ภาคเหนือ ธนาคารสามารถนำไปปรับใช้กับพื้นที่ภูมิภาคอื่นได้



## บรรณานุกรม

- เคียงเดือน พิจิตรชุมพล. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). (สารนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ).
- ฐานข้อมูลบุคลากรธนาคารออมสิน. (2560). ฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารออมสิน.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.). (2551). ดัชนีชี้วัดในการบริหารจัดการสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. สืบค้นจาก [http://www.fpo.go.th/e\\_research/page3\\_1\\_1](http://www.fpo.go.th/e_research/page3_1_1)
- De Lucia, R. D., & Peters, J. (1993). *Five-C (5'C)* (2nd ed). NY: Harper & Row Publishers.
- Altman & Saunders. (1998). Credit risk measurement: Developments over the last 20 years. *Journal of Banking & Finance*, 21, 1721-1742.
- Berger, A. N., & Udell, G. F. (1995). Relationship lending and lines of credit in small firm finance. *Journal of Business*, 68(3), 351-382.
- Mays, E. (2001). *Handbook of Credit scoring*. Chicago: Glenlake Publishing Company.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). NY: Harper & Row.