

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท
เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
CREDIT RISK MANAGEMENT AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
NGERN TID LOR COMPANY LIMITED MUEANG NAKHONRATCHASIMA DISTRICT
NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

อาร์มย์ ทองสุข¹
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อหรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 162 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-Test ,One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ =3.72,S.D.=1.35)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.85, S.D.=1.38)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการจัดชั้นลูกหนี้ อยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ =3.55, S.D.=1.43)ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ จำกัดในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ =4.10,S.D.=1.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.32,S.D.=1.08) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการบริหารภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.87, S.D.=1.37)การเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา Email : Arumthongsuk@gmail.com

2

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบริหารทั่วไปคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Email : Munlakar@gmail.com

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยง, ประสิทธิภาพ

Abstract

This study the Credit Risk Management Affecting the Performance of Employees Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District NakhonRatchasima Province. The samples were 162, The sample head of credit department or credit worker of Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District NakhonRatchasima Province. And collect data by using questionnaires. The statistics used in the study were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by T-Test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results showed that the Credit Risk Management Affecting of Employees Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District NakhonRatchasima Province. Overall was at a high level ($\bar{X}=3.72, S.D.=1.35$) when considered each aspect specifically, Credit analysis was at a high level ($\bar{X}=3.85, S.D.=1.38$) and with the lowest mean, Debtor Classification was at a high level ($\bar{X}=3.55, S.D.=1.43$) The Performance of Employees Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District NakhonRatchasima Province. Overall was at a high level ($\bar{X}=4.10, S.D.=1.21$) when considered each aspect specifically, Customer was at a high level ($\bar{X}=4.32, S.D.=1.08$) and with the lowest mean, Internal Business Process was at a high level ($\bar{X}=3.87, S.D.=1.37$) Comparison Credit Risk Management Affecting the Performance of Employees Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District Nakhon Ratchasima Province. By sex and Education a whole and individual aspects. not different Statistically significant at the 0.05 level. By Age, Position and Experience the difference was statistically significant at the 0.05 level. Credit Risk Management Relationship the Performance of Employees Ngern Tid Lor Company Limited Mueang NakhonRatchasima District Nakhon Ratchasima Province.

Keywords : risk management, Efficiency

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในหลายรูปแบบ การดำเนินงานขององค์กรใดๆย่อมมีความเสี่ยงเกิดขึ้นได้ในทุกเรื่อง que ผู้บริหาร ได้ตัดสินใจ ความเสี่ยงอาจเกิดจากความบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร การทำงานของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ชัดความสามารถ ของบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร คือ ผู้บริหารต้องพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และสามารถนำ องค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลคุณภาพและการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นกับธุรกิจและสถาบันการเงินได้ตลอดเวลา ดังนั้น ความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องของอนาคตที่ประกอบด้วยความไม่แน่นอน ธุรกิจที่ต้องสูญเสียมูลค่าจำนวนมาก หรือสถาบันการเงินที่ถูกปิด

กิจการไปนั้นก็เพราะขาด การพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่างๆ อาจจะเป็นเพราะว่ารู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือกลัวเสี่ยงมากจนเกินไป ดังนั้น ก่อนที่จะมีการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจใดๆ ก็ตามหรือ อยู่ระหว่างการดำเนินงานก็ ตามผู้มีส่วนที่ที่เกี่ยวข้องก็ควรตระหนักในเรื่องความเสี่ยงให้มากขึ้น เพราะความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากปัจจัยต่างๆ มากมาย ทั้งภายในองค์กร เช่น ข้อมูล บุคลากร การดำเนินงาน เทคโนโลยี เป็นต้น และภายนอก องค์กร เช่น เศรษฐกิจ การเมือง การจลาจล กฎหมาย คู่แข่ง เป็นต้น ซึ่งมีทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2558, หน้า 3)

ดังนั้นระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน สินเชื่อเข้ามามีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่างๆ ความหมายของสินเชื่อ คือ ความสามารถในการกู้ยืมเงินหรือความสามารถในการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อโดยมีค้ำประกันสัญญาว่าจะชำระเงินคืนให้ในอนาคตซึ่งการยินยอมกันหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้กู้หรือลูกหนี้เป็นสำคัญว่าจะสามารถทำให้เจ้าหนี้เชื่อถือได้มากหรือน้อยเพียงใด มีความสามารถจะกู้ยืมหรือเป็นหนี้ได้อย่างไร โดยสินเชื่อมีความสำคัญต่อธุรกิจและมีความจำเป็นต่อความเป็นอยู่ในสังคมปัจจุบันของคนทั่วไป ดังนั้นการบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการบริหารเพื่อจะได้ใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือที่ให้ประโยชน์สูงสุด หากการบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพก็จะไม่บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจที่ได้มีไว้ ดังนั้นการบริหารงานสินเชื่อจึงต้องประกอบด้วยข้อบังคับต่าง ๆ ตามขอบเขตและหน้าที่ของการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพ

การให้สินเชื่อหรือการให้เครดิต เป็นธุรกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถที่สำคัญที่สุด และทำรายได้ให้กับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถมากที่สุด โดยผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถจะได้รับดอกเบี้ยจากการปล่อยสินเชื่อ แต่ในขณะเดียวกันการปล่อยสินเชื่อก็เป็นธุรกรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงสูง และเงินที่ให้สินเชื่อนั้นก็ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงมาก เพราะอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถได้ ถึงแม้ว่าผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถจะเรียกหลักทรัพย์จากลูกหนี้ เพื่อเป็นหลักประกันในการให้สินเชื่อแล้วก็ตาม ดังนั้น ในการพิจารณาการให้สินเชื่อจึงต้องกระทำด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ เพื่อความมั่นคงของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อ(ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน, 2556, หน้า 2)

บริษัท เงินดีดล้อ จำกัดให้บริการไมโครไฟแนนซ์ ในรูปแบบของสินเชื่อทะเบียนรถทุกประเภท และสินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุกมือสอง นอกจากนี้ยังเป็นโบรกเกอร์ประกันวินาศภัยที่มีสาขาให้บริการทั่วประเทศ ให้บริการจำหน่ายประกันวินาศภัย อาทิ ประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันภัยโรคมะเร็งโดยยังคงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถในประเทศไทย ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยในการดำเนินธุรกิจให้สินเชื่อของบริษัทฯ มีความเสี่ยงที่สำคัญอันอาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงในสัญญา ทั้งนี้ยังหมายถึงรวมถึงความเสี่ยงของการด้อยมูลค่าของหลักประกันด้วย

โดยความเสี่ยงจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ ได้จัดให้มีนโยบายสินเชื่อโดยกำหนดคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ รวมถึงประเภทและคุณสมบัติของหลักประกันที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาเรื่องความสามารถในการผ่อนชำระและประวัติทางเครดิตของผู้ขอสินเชื่อจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสารแสดงรายได้ ข้อมูลในเครดิต บูโร เป็นต้น ควบคู่ไปกับมูลค่าและคุณภาพของหลักประกันสินเชื่อเป็นสำคัญ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาให้มีระบบการจัดลำดับ ความเสี่ยง (Risk Rating) เพื่อประเมินโอกาสที่ผู้ขอสินเชื่อรายนั้นจะผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งช่วยให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังคงมียอดสินเชื่อคงค้าง (NEA) เพิ่มขึ้น 20.78% มีฐานลูกหนี้เติบโตกว่า 26.27% มีหนี้เสีย (NPL) อยู่ที่ 1.28% โดยการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็นความสามารถในการประเมินคุณภาพของสินเชื่อ

เพื่อวิเคราะห์และประเมินการพิจารณาให้สินเชื่อต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของลูกค้าเพื่อกำหนดราคา และเงื่อนไขและหลักประกันในการให้สินเชื่อ ดังนั้นบริษัทต้องมีการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อที่ดีเพื่อลดความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (บริษัท เงินติดล้อ จำกัด, 2563, หน้า 2)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษา สนใจศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อ ของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด และได้รับรู้แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ซึ่งจะเป็นแนวทางให้การบริหารงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ลดข้อขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับฝ่ายต่าง ๆ หรือกับผู้บริหารของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด และยังเป็น แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง และเพื่อป้องกันและลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นมีผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ หรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 273 คน (บริษัท เงินติดล้อ จำกัด สาขา โคราช, 2563, หน้า 5) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ขั้นต่ำ จำนวน 162 คน โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 49) ตามสัดส่วนของประชากรต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยมีบัญชีรายชื่อของหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ หรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แล้วทำการใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table) จนได้กลุ่มตัวอย่างประชากรครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาขั้นต่ำ จำนวน 162 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาบริษัทเงินติดล้อจำกัดในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ,ระดับการศึกษา,ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ได้แก่ 1. ด้านนโยบายและหลักประกัน 2. ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ 3. ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ 4. ด้านการประเมินคุณค่าหลักประกัน 5.ด้านการสอบทานสินเชื่อ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ 1.ด้านการเงิน 2.ด้านลูกค้า 3.ด้านกระบวนการบริหารภายใน 4.ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.เพื่อทราบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

2.เพื่อทราบการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3.เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

4.เพื่อทราบข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปด้วยความเหมาะสมและความเข้าใจถูกต้องตรงกันผู้ศึกษาจึงขอ กำหนดความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าดังนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ หมายถึง การกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ รวมถึงกระบวนการในการบริหารทางด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด และหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เพื่อลดหรือป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และเพื่อลดโอกาสและปริมาณของความสูญเสียในเชิงลบต่อบริษัท เงินติดล้อ จำกัดหรือเหตุการณ์ที่อาจทำให้บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เสียโอกาสทางธุรกิจ

ด้านนโยบายและหลักประกัน หมายถึง การกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด โดยครอบคลุมถึงการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริษัท เงินติดล้อ จำกัด ให้ชัดเจน

ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายการทำงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ หมายถึง กระบวนการของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในการบันทึกข้อมูลลูกหนี้ การจัดทำบัญชีลูกหนี้ โดยต้องแยกจากบัญชีคุม การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานการเป็นหนี้ มีการวิเคราะห์อายุหนี้ และรายงานสถานการณ์หนี้ทุกเดือนอย่างเป็นระบบของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด

ด้านการประเมินคุณค่าหลักประกัน หมายถึง การตรวจสอบสภาพของหลักประกันสินเชื่อ การตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน การตรวจสอบหลักทรัพย์อื่นที่ ผู้กู้ยืมไม่ได้นำมาเป็นหลักประกันกับบริษัท เงินติดล้อ จำกัด

ด้านการสอบทานสินเชื่อ หมายถึง การตรวจสอบขั้นตอน หลักเกณฑ์ หรือวิธีการการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด อาทิเช่น การตรวจสอบความสามารถของผู้กู้ยืมในด้านรายได้ มูลค่าและสภาพของหลักประกัน เป็นต้น

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ นโยบาย หรือเป้าหมายของบริษัทฯ ใน ด้านที่ประกอบไปด้วยด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

ด้านการเงิน หมายถึง ผลการดำเนินงานของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด โดยพิจารณาจากผลตอบแทนทางการเงิน เช่น การเพิ่มรายได้, กำไร ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่มีต้นทุนต่ำและมีหนี้เสียของลูกหนี้บริษัทฯ ลดลง

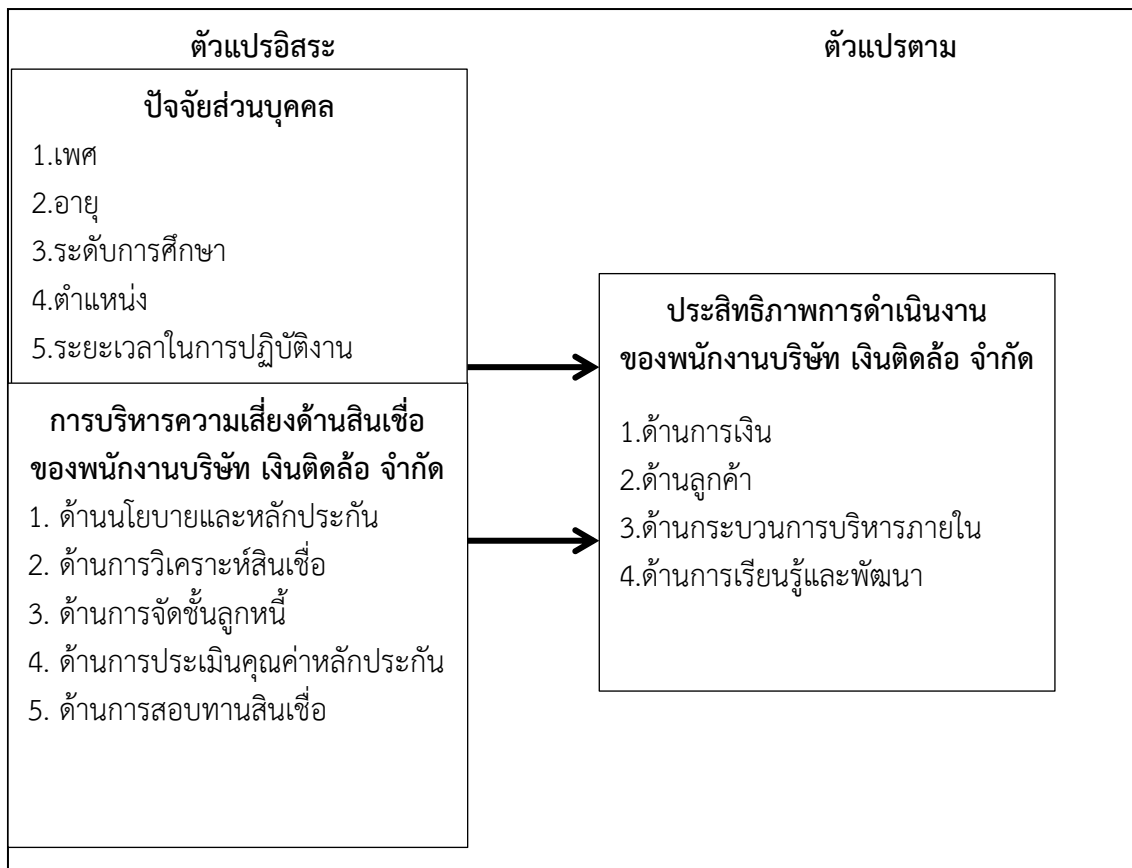
ด้านลูกค้า หมายถึง การให้บริการในงานสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ คุณสมบัติ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และคุณภาพการบริการลูกค้า

ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการงานสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ที่มีขั้นตอนง่ายและไม่ซับซ้อน ระบบงานมีความทันสมัย ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามกำหนดช่วงระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การดำเนินงานของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในการสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร สร้างนวัตกรรม ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ความสามารถของระบบข้อมูลข่าวสารภายในบริษัทฯ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ

สินเชื่อ (credit) คือ การให้ยืมเงินหรือกู้เงิน หรือการได้รับสินค้าหรือบริการไปใช้ก่อนโดยมีข้อตกลงว่าจะมีการชำระคืนสินค้าหรือบริการต่อไปในภายภาคหน้าตามระยะเวลา และเชื่อว่าจะได้รับเงินคืนตามกำหนดเวลาและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ โดยมีผลประโยชน์ตอบแทนโดยสินเชื่อนั้นมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน (promise) ที่มีผลต่อเนื่องไปจนกระทั่งครบตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ (กฤษฎา สังขมณี, 2558, หน้า 2) ในการที่จะปลดหนี้สินจะต้องมีการชำระหนี้ตามข้อสัญญาผูกพันที่ดำเนินการตกลง ต่อกัน โดยในสัญญาผูกพันนั้นจะกำหนดถึงการเรียกร้องผลตอบแทนในรูปแบบของดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม การเรียกร้องสิ่งของที่มีค่าเพื่อไว้เพื่อเป็นหลักประกัน รวมถึงการจะชำระหนี้ให้เป็นตามวัน เวลา สถานที่ และจำนวนตามที่ตกลงกันไว้ ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าสินเชื่อมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจต่อผู้บริโภคและผู้ให้บริการทั้งต่อสถาบันการเงิน ดังนั้น บทบาทของสินเชื่อต่อผู้บริโภค สินเชื่อสามารถทำให้คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคดีขึ้นกว่าเดิม โดยผู้บริโภคสามารถจัดหาสินค้าและบริการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ โดยเฉพาะสินค้าที่จำเป็นและมีราคาสูง เช่น บ้าน ที่ดิน และสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เป็นต้น นอกจากนี้ บทบาทของสินเชื่อต่อผู้ผลิตและผู้ให้บริการ สินเชื่อทำให้ผู้ผลิตมีทุนเพียงพอสำหรับขยายการผลิต และยังผลิตได้มากต้นทุนการผลิตจะลดลง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ผลิตสามารถระบายสินค้าออกไปได้มากและรวดเร็วด้วยวิธีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนของการจัดเก็บ และการดูแลรักษาสินค้า ทั้งยังเป็นการขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น บทบาทของสินเชื่อต่อสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเกือบทุกแห่งมีรายได้จากธุรกิจสินเชื่อเป็นรายได้หลัก จากการที่สถาบันการเงินมีหน้าที่ในการระดมเงิน

ออมจากผู้มีเงินเหลือเก็บออมและนำเงินดังกล่าวมาหมุนเวียนให้แก่ผู้ออมกับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้กู้ (Spread) (สุรศักดิ์ วาณิชยวัฒน์กุล, 2561)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

การดำเนินกิจการของภาครัฐและเอกชนสิ่งที่สำคัญของการบริหารงานของภาครัฐคือการทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดี สำหรับภาคเอกชนมุ่งหวังในการทำกำไรหรือในรูปแบบของตัวเงิน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การที่จะรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงต้องมาพร้อมกับกลยุทธ์ที่ดี และการตัดสินใจที่เหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็มาพร้อมกับความเสี่ยงการบริหาร

ความเสี่ยงจึงกลายเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมภายในองค์กร (ชัยเสฐรัฐ พรหมศรี, 2557, หน้า 14) โดย การให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความเสี่ยงจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้อย่างมากมาย และแตกต่างกัน ดังเช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึง โอกาส เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงานหรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบันไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดผลกระทบความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด โดยที่ จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2558, หน้า 30) ได้ให้ความหมาย ความเสี่ยง หมายถึงเหตุการณ์ หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือลดโอกาส ที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายในระดับองค์กรที่ตั้งไว้ความเสี่ยงอาจจะมาจากระดับหน่วยงานกลางภายในองค์กร

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ คือ ความเสี่ยงที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ที่มีต่อสถาบันทางการเงินเมื่อครบกำหนดได้ซึ่งอาจทำให้คุณภาพสินเชื่อลดลง หรือความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นในกรณีการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อไม่สามารถควบคุมคุณภาพได้ตามเป้าหมาย รวมถึงการต่ออายุของมูลค่าหลักประกันหรือทรัพย์สินรอกการขาย ก็จะมีผลทำให้สถาบันทางการเงินต้องกันสำรองหนี้สูญมากขึ้น อันจะส่งผลต่อกำไรสุทธิและเงินทุนของสถาบันทางการเงิน

ความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็นความเสี่ยงหลักของกิจการประเภทสถาบันการเงิน และส่งผลกระทบต่อผลประกอบการโดยรวมของกิจการอย่างรุนแรงถึงขั้นที่ทำให้เกิดผลขาดทุนการตัดสินใจด้านการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่ดีจึงช่วยให้กิจการสามารถทำกำไรได้โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นมาจากระดับนโยบายกรอบแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมไปถึงกระบวนการทบทวนสินเชื่อ และความสามารถในการวัดและประเมินความเสี่ยงสินเชื่อให้ถูกต้องในส่วนของการให้สินเชื่อหรือการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของสถาบันทางการเงิน โดยนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตครอบคลุมถึงลักษณะของการให้สินเชื่อที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ มาตรฐานด้านสินเชื่อ และเงื่อนไขที่จำเป็นในการพิจารณาตัดสินใจอนุมัติด้านสินเชื่อทุกรายที่ต้องอยู่บนเกณฑ์เดียวกัน ตลอดจนกิจกรรมที่จำเป็นหลังการอนุมัติแล้ว ทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน และการตรวจสอบสินเชื่อ สอบทานสินเชื่อ และการทำงานการเงินประมาณการ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2558, หน้า 17)

ปัจจัยในการประเมินค่าความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยง (Risk) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการปล่อยสินเชื่อ และจะสิ้นสุดก็ต่อเมื่อเก็บหนี้ได้ และในการประเมินค่าความเสี่ยง จะพิจารณาจาก 3 C ดังนี้ ความเต็มใจชำระหนี้ และอุปนิสัย (Character) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรกเนื่องจากถ้าลูกหนี้ขาดความซื่อสัตย์

ความจริงใจแล้วก็ย่อมมีโอกาสเกิดหนี้สูญ ลำดับถัดมา ความสามารถในการชำระหนี้ (Capactiy) โดยความสามารถในการชำระหนี้เป็นปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เช่น รายได้ประจำ, รายได้อื่นๆ, หนี้สินเดิมที่มีอยู่, ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน เป็นต้น และ Capital พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในรูปแบบ ในการวิเคราะห์ถึงฐานะการเงินซึ่งได้แก่สินทรัพย์ หลักประกันในการพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับเครดิตหลักประกัน (ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์, 2560, หน้า 25)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยผลิตว่าสามารถใช้ปัจจัยการผลิตที่มีอยู่อย่างจำกัดในการสร้างผลผลิตออกมาได้อย่างเหมาะสมเพียงใดและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารของทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ สำหรับหน่วยธุรกิจเอกชนนั้น ประสิทธิภาพเป็นเงื่อนไขอันจำเป็นเพื่อให้แข่งขันในตลาด หากว่าหน่วยงานด้อยประสิทธิภาพมีต้นทุนสูงเกินไปหรือใช้ปัจจัยการผลิตมากเกินไป ก็อาจประสบปัญหาการขาดทุนและต้องถอนตัว

ออกไปโดยปริยาย ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นตัวช่วยให้การบริหารงานและการดำเนินงานตามแผนงบประมาณ โครงการ กิจกรรม บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือลดความเสี่ยงต่อการ ไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน (ประสพชัย พสุนนท์, 2558, หน้า 10)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน (2556, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและหลักประกัน, ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ, ด้านการจัดชั้นลูกหนี้, ด้านการประเมินคุณค่าหลักประกัน, ด้านการสอบทานสินเชื่อ, และด้านการปรับโครงสร้างหนี้ โดยทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ ด้านนโยบายสินเชื่อและหลักประกันมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารและพบว่าการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยโดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง 1 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด โดยยึดตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการประกอบด้วย 5 ข้อ คือ จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2558, หน้า 103) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความเสี่ยงในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความเสี่ยงในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความเสี่ยงในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความเสี่ยงในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2558, หน้า 103) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และแนวคิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จากแนวคิดของ Likert (อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2558, หน้า 103) แล้วประยุกต์เป็นคำถามของผู้วิจัย

2.สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended) ข้อเสนอแนะการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด

3.นำเสนอแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและตรงต่อเนื้อหาความสอดคล้องของคำถาม นิยาม การใช้ภาษา

4.ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

5.ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะแล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษานำไปทดลองใช้กับหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ หรือผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนไม่น้อยกว่า 40 คน

6.นำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, อ้างถึงใน ยุทธ ไทยวรรณ, 2558,หน้า103)โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.75 ขึ้นไป โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แบบสอบถามฉบับนี้ $\alpha = 0.9310$

7.ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ของคุณภาพเครื่องมือให้สมบูรณ์ทุกข้อ

8.นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลใน การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัท เงินติดล้อ จำกัดในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ จำกัด ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72, S.D.=1.35$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า

ด้านนโยบายและหลักประกัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.69, S.D.= 0.93$) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทมีการระบุการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้เป็นนโยบายหรือเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91, S.D.=1.12$)และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการประชุม

ร่วมกันของพนักงานในสาขาสมาเสมอและมีการชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D.=1.46)

ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=1.38) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.05$, S.D.= 1.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการติดตามสถานะสินเชื่อของสาขาและตรวจสอบความเสี่ยง ด้านสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$, S.D.=1.40)

ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.= 1.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบัญชีลูกหนี้ แยกจากบัญชีคุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, S.D.=1.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการจัดส่งรายงานให้ลูกหนี้ ที่เป็นไปตามระยะเวลา และตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.18$, S.D.=1.43)

ด้านการประเมินคุณค่าหลักประกัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.40) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจสอบเรื่องความเพียงพอของหลักประกัน หรือการค้ำประกัน อยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.69$, S.D.=1.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการตรวจสอบสภาพของหลักประกันสินเชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$, S.D.=1.28)

ด้านการสอบทานสินเชื่อ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D.=1.26) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจสอบความสามารถของผู้กู้เรื่องแนวโน้มทางการเงินในอนาคตอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.29$, S.D.=1.35)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานสถาบันการเงิน อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรซึ่งอาจทำให้นักวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารบริษัท เงินติดล้อ จำกัด เพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยเหตุที่ผู้บริหารบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับความสามารถการจัดการลูกค้าของบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- เกษรา สักขมณี. (2558). **การจัดการสินเชื่อ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ญัฐชัย สิริธนาณี และ ภักดีกริชญานี สิริธนาณี.(2557). **การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์**. กรุงเทพฯ : แม็คโครวิท.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2558). **การบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ:แมคกรอ-วิท.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2557). **การบริหารความเสี่ยง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(2557). **กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร The Stock Exchange of Thailand**. สืบค้นจาก http://www.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_2015_v2.pdf.

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด. (2563). นโยบายบริหารความเสี่ยง บริษัท เงินติดล้อ จำกัด ประจำปี 2563.

กรุงเทพฯ : บริษัท เงินติดล้อ จำกัด.

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด สาขา โคราช.(2563).รายงานผลประกอบการประจำปี 2562. นครราชสีมา:บริษัท เงินติดล้อ จำกัด สาขา โคราช.

ประสพชัย พสุนนท์. (2558). สถิติธุรกิจ.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ท้อป.

ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์. (2560). การจัดการสินเชื่อ. บุรีรัมย์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์.

ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน. (2556). การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุรศักดิ์ วาณิชวัฒนกุล.(2561).สินเชื่อและการจัดการสินเชื่อ.สืบค้นจาก<http://www.novabizz.net/credit-1.html>.