หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวเสาวลักษณ์ แผวผาลา

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร.นิสิต พันธมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร.ไพรัช กาณจนการณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารความ เสี่ยงด้านสินเชื่อที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมจาก เจ้าหน้าที่ในงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 122 คน และลูกค้าที่ใช้บริการในงานสินเชื่อ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการในงาน สินเชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว อำนวยความสะควก ให้ข้อมูล และให้ คำปรึกษาในงานสินเชื่อได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อในระดับมาก ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการใน งานสินเชื่อบางราย ส่งเอกสารล่าช้า ระบบเครือข่ายในงานบริการล้ม ทำให้การบริการลูกค้าล่าช้า และลูกค้าที่ใช้บริการยังมองว่า การให้บริการในงานสินเชื่อยังมีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้ เอกสารประกอบจำนวนมาก เป็นต้น สำหรับแนวทางการพัฒนาคณภาพให้บริการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ควรมีการชี้แจง ให้ข้อมูลกับลูกค้า ยืดหยุ่นสำหรับลูกค้า และสำหรับด้านลูกค้าเห็นควรลดขั้นตอนการ คำเนินการอนุมัติสินเชื่อและเอกสารประกอบการขอสินเชื่อให้เหมาะสม

Independent Study Title Efficiency of Commercial Bank's Credit Services

in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Saowalak Phaewphala

Degree Master of Economics

Advisory Committee Assoc, Prof. Dr. Nisit Pantamit Advisor

Asst. Prof. Dr. Pairut Kanjanakaroon Co-advisor

ABSTRACT

This independent study aimed at analyzing credit risk management of Bangkok Bank Public Company Limited, particularly the efficiency of the commercial bank's credit service. In addition, problem conditions, suggestions and guidelines to develop and improve credit risk management system which increase the efficiency of commercial credit service of Bangkok Bank Public Company Limited in Mueang district, Chiang Mai province were also studied. This survey research used questionnaires to collect data from 122 staff members in the department of credit of Bangkok Bank Public Company Limited and 150 customers who used credit services. The results showed that the staff provided fast service and convenience to the customers. They were also good at providing information and advice to customers. The customers had high satisfactions towards the efficiency of credit services in terms of staff, location, and service procedures, respectively. In terms of problems and obstacles, it was found that customers were late submitting the documents. Moreover, failed service networks caused slow service. In addition, customers viewed that the operation process in credit service was slow with a lot of documents to process. In terms of guidelines for improving services, the staff should provide information and be flexible with customers. It was also agreed that the procedures for credit approval and documents should be reduced.