

BE-012

คู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อ
กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น

Website Usage Manual for Customer Credit Check for Loan Applications
Case Study Government Savings Bank Maliwan Branch, Khon Kaen Province

พัชรภา ภูจุมศรี¹ และ มาลีรัตน์ สามี^{2,*}

Patcharapa Kutjomsri¹ and Maleerut Saphio^{2,*}

^{1,2}หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

^{1,2}Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Business Administration, Northeastern University

Corresponding author's e-mail: maleerut.sap@neu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ จัดทำคู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อกับธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น เพื่อลดความเสี่ยง และเพิ่มความถูกต้องในการทำงานของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน เป็นจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขอสินเชื่อจากธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น เลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาถอดความ ผลวิจัยพบว่าคู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อ กับธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น มีรายละเอียดทั้งหมด 6 ขั้นตอน

คำสำคัญ: คู่มือการใช้เว็บไซต์, ตรวจสอบเครดิตลูกค้า, การยื่นขอสินเชื่อ

ABSTRACT

This research aims to develop a website usage manual for customer credit checks for loan applicants at the Government Savings Bank, Maliwan Branch. The objective is to reduce risk and enhance the accuracy of bank staff operations. The sample group used in this research consisted of 14 individuals, representing the entire population of officials involved in loan applications at the Government Savings Bank, Maliwan Branch, Khon Kaen Province. The sample group was selected using purposive sampling. The research instrument employed was a semi-structured interview form, utilizing in-depth interview techniques for qualitative data analysis. The interview data was transcribed and interpreted. The research findings revealed that the website usage manual for customer credit checks for loan applicants at the Government Savings Bank, Maliwan Branch, Khon Kaen Province, comprises a total of 6 steps.

Keywords: Website Usage Manual, Customer credit check, Loan application

บทนำ

การให้สินเชื่อถือเป็นหนึ่งในบริการหลักของธนาคาร ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งในด้านของการสร้างรายได้ และการขยายฐานลูกค้า การอนุมัติสินเชื่อเป็นกระบวนการที่ต้องพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าผ่านวิธีการหลายอย่าง หนึ่งในนั้นคือการตรวจสอบเครดิต (Credit Check) ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ธนาคารใช้ในการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ โดยการตรวจสอบเครดิตจะพิจารณาจากประวัติการชำระหนี้ และข้อมูลทางการเงินของลูกค้า เพื่อช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา ในปัจจุบันธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์มีบทบาทสำคัญในการให้สินเชื่อแก่ประชาชนในพื้นที่ การให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำ และมีความยั่งยืน จึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับธนาคาร การตรวจสอบเครดิตที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ธนาคารสามารถพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ และลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้สูญ โดยการใช้ข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ การพัฒนาคู่มือการตรวจสอบเครดิตสำหรับธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถดำเนินการตรวจสอบเครดิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคู่มือจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และมาตรฐานที่ชัดเจนในการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้า การมีคู่มือที่เป็นระบบ จะช่วยลดความผิดพลาดในการพิจารณา และทำให้กระบวนการอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างโปร่งใสและเที่ยงตรง ตามที่ สนิทาน เอื้อพงศ์ธร (2023) ได้กล่าวว่า "การพัฒนาระบบประเมินความเสี่ยง

สินเชื่อรายย่อยในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าประวัติการชำระหนี้ย้อนหลัง 24 เดือน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการนำระบบ Machine Learning มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเครดิตสามารถเพิ่มความแม่นยำในการคาดการณ์การผิดนัดชำระหนี้ได้ถึง 87% เทียบกับระบบการให้คะแนนแบบดั้งเดิมที่มีความแม่นยำเพียง 73% และเสนอแนะให้ธนาคารปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบเครดิตโดยผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ” และ สมพร เจริญวัฒนา (2023) ได้กล่าวว่า “ ผลการวิจัยพบว่าการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการตรวจสอบเครดิตสามารถลดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อลงได้ 40% โดยไม่เพิ่มความเสี่ยง การปรับปรุงแบบฟอร์มการตรวจสอบเครดิตให้ครอบคลุมข้อมูลสำคัญ” ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในการทำคู่มือนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดทำคู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา จำนวน 1 คน , ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (เงินฝาก) จำนวน 1 คน , ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (สินเชื่อ) จำนวน 1 คน , พนักงานบริการลูกค้า 7 จำนวน 6 คน พนักงานบริการลูกค้า 6 จำนวน 1 คน และ ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 4 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง ของการตรวจสอบเครดิตของลูกค้า

เครื่องมือที่ใช้

ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยคือ ใช้การสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่ตรวจสอบเครดิตของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับขั้นตอนของการปฏิบัติงานจริง

วิธีรวบรวมข้อมูล

รวบรวมเอกสารนโยบายสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น ศึกษากฎหมายราชกิจจานุเบกษา และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเครดิต ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงของสินเชื่อ สัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้จัดการสาขาฯ และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ สํารวจกระบวนการตรวจสอบเครดิตปัจจุบันของสาขา เก็บข้อมูลสถิติจากข้อมูลการอนุมัติสินเชื่อ

ย้อนหลัง เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้จัดการสาขา จำนวน 1 คน , ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (เงินฝาก) จำนวน 1 คน, ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (สินเชื่อ) จำนวน 1 คน , พนักงานบริการลูกค้า 7 จำนวน 6 คน , พนักงานบริการลูกค้า 6 จำนวน 1 คน และ ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 14 คน เพื่อนำมาเรียบเรียงและจัดทำคู่มือ

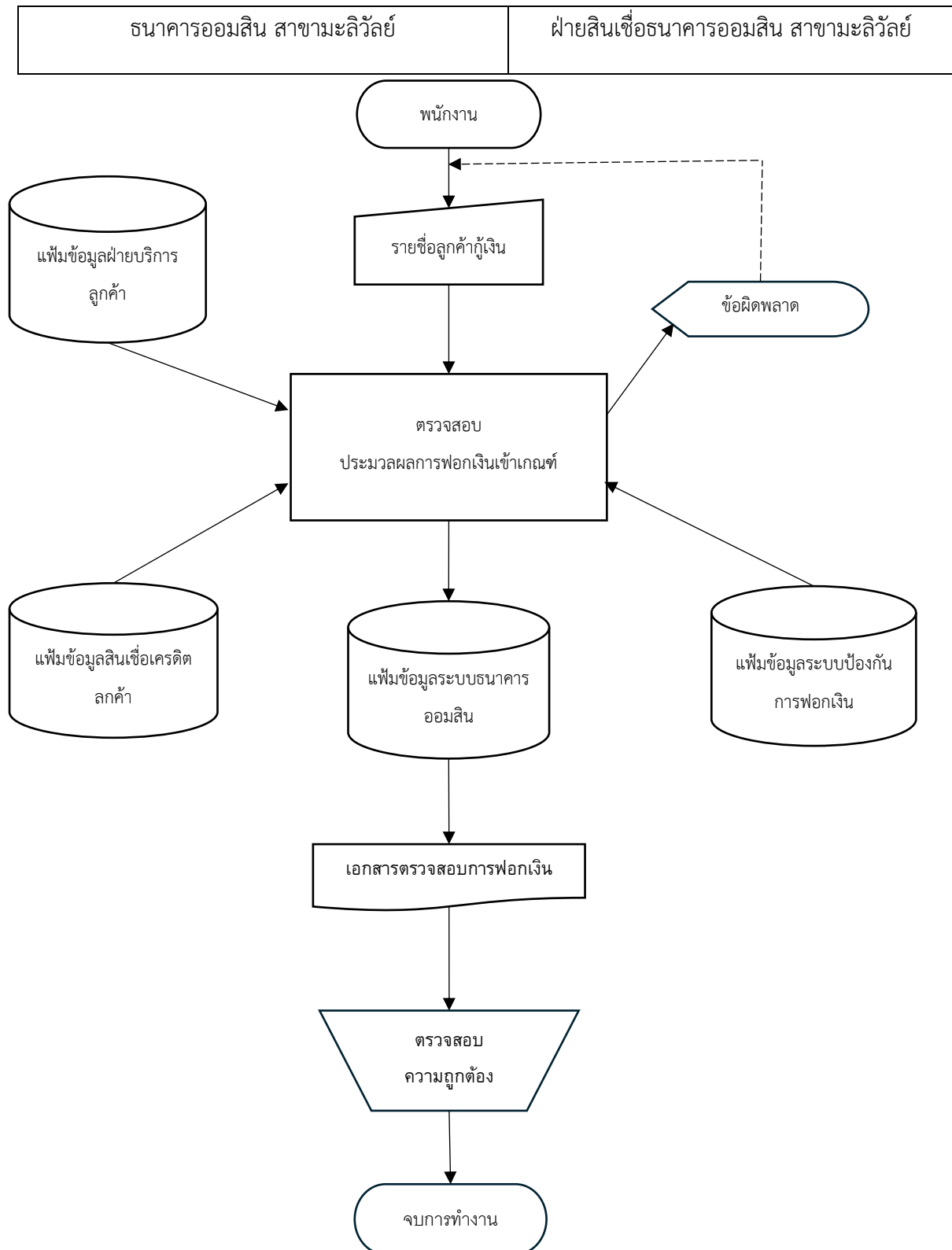
การวิเคราะห์ข้อมูล

วิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการตรวจสอบเครดิต ปัจจุบัน ประเมินประสิทธิภาพของเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ใช้อยู่ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำมาถอดความ (Transcription) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการจัดทำ

สรุปผลการวิจัย

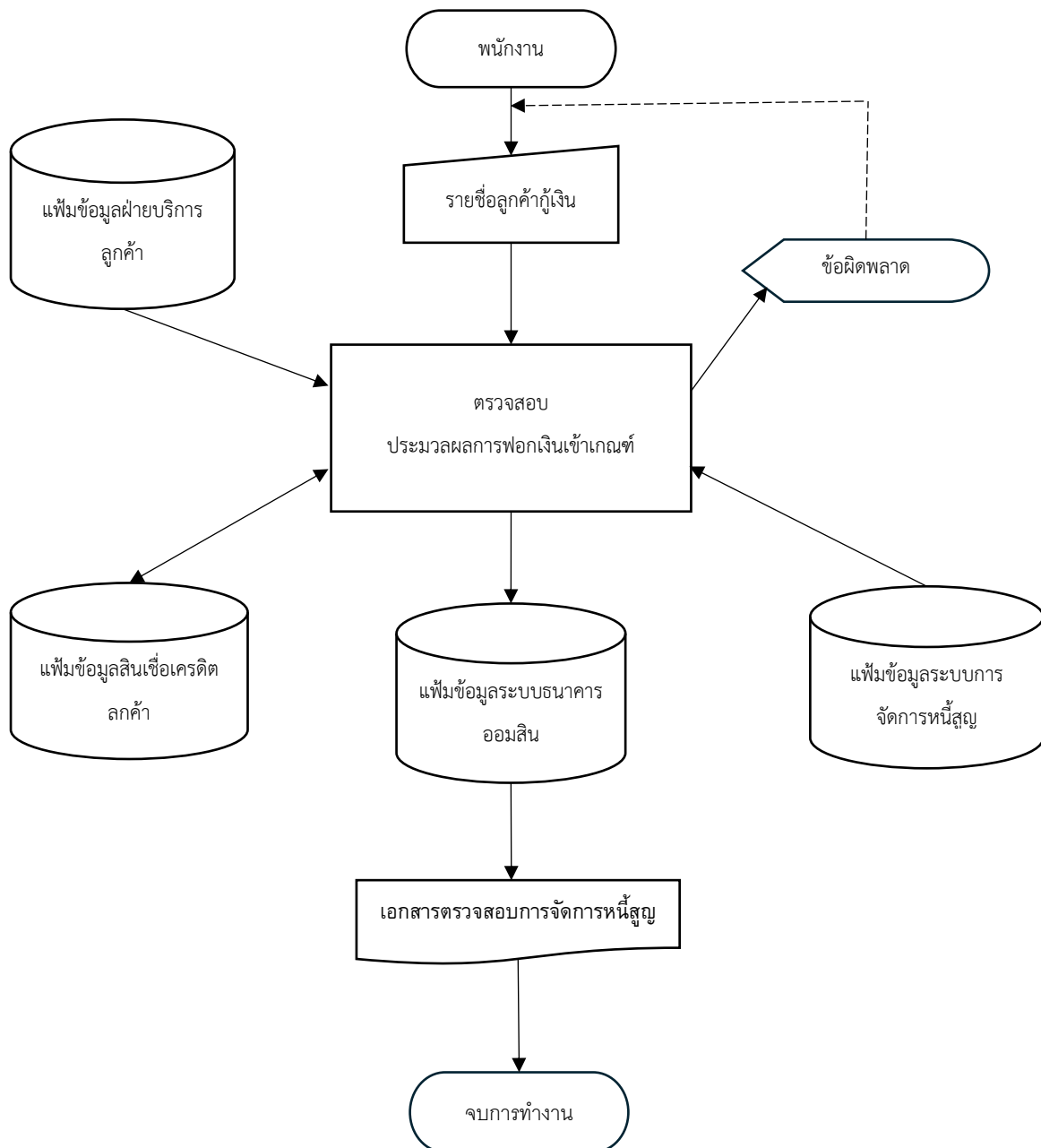
ในการจัดทำคู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขา มะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น มีทั้งหมด 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1.การตรวจสอบเครดิตลูกค้าระบบการฟอกเงิน 2.การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้จำหน่ายหนี้สูญ 3.การตรวจสอบราชกิจจานุเบกษา 4.การตรวจสอบบุคคลล้มละลาย 5.การตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร และ 6.ระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ (CMS)

1. การตรวจสอบเครดิตลูกค้า ระบบการฟอกเงิน

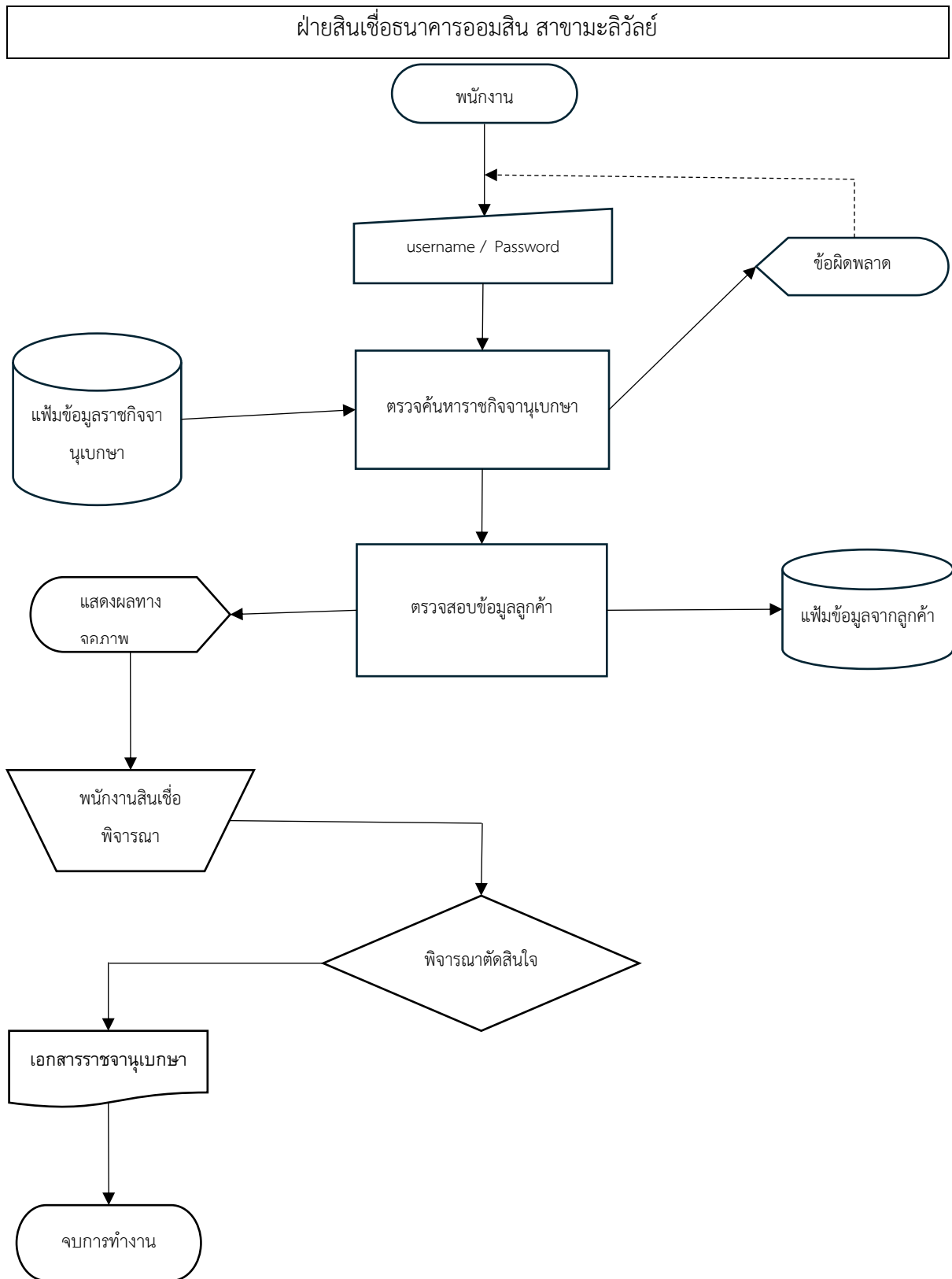


2 การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้จำหน่ายหนี้สูญ

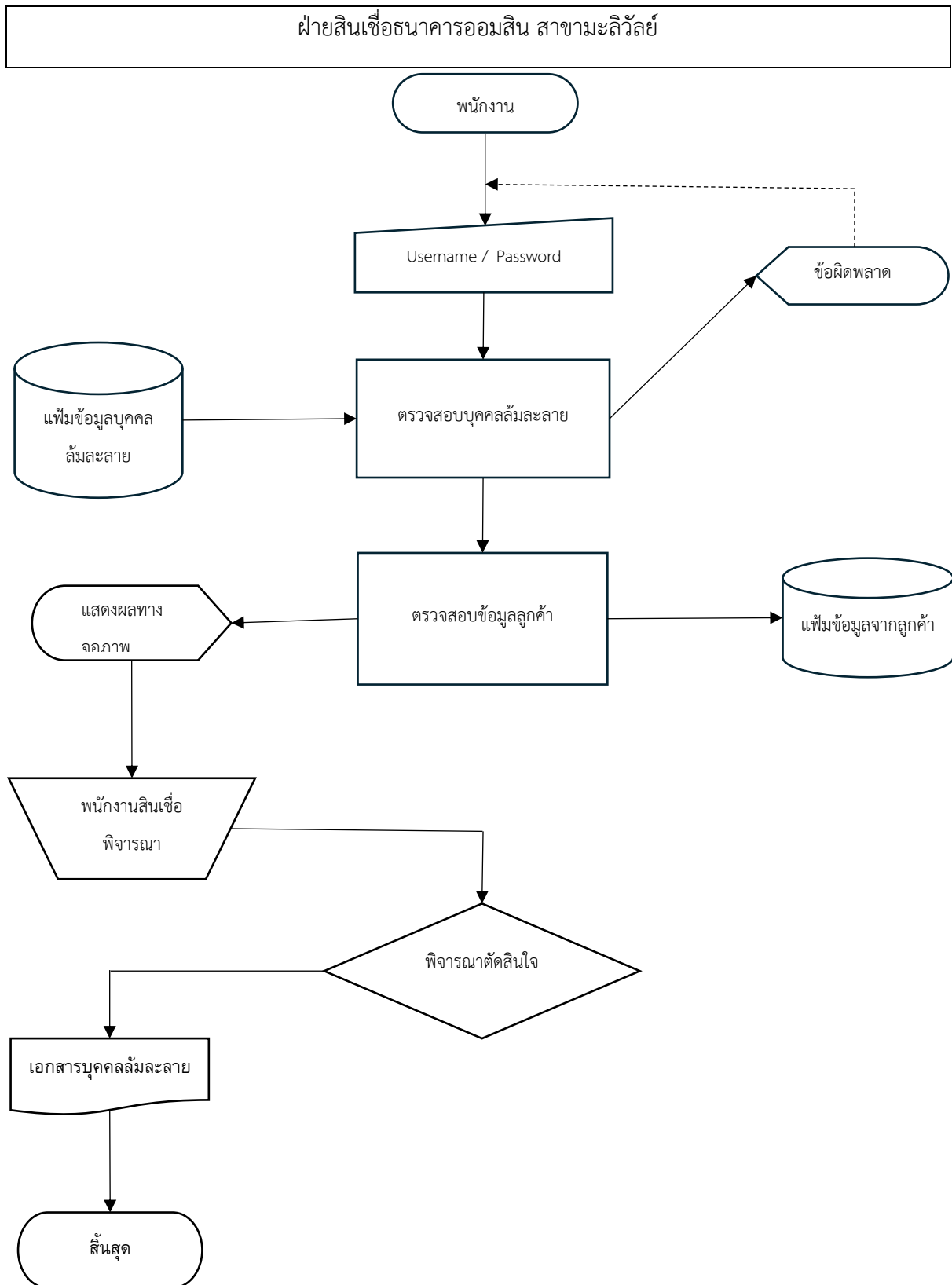
ธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์	ฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์
----------------------------	--



3 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้ารายกิจจานุเบกษา

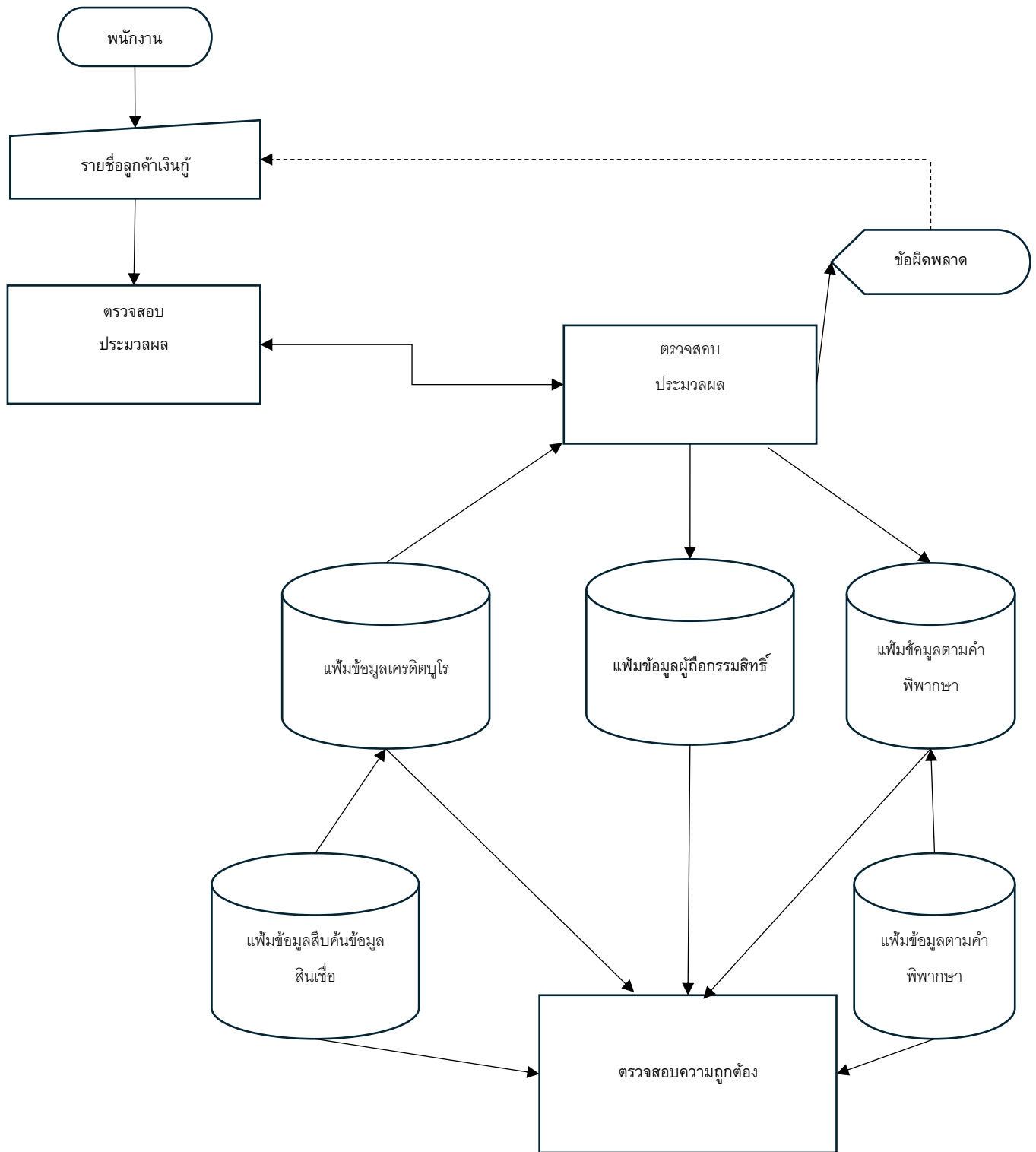


4. การตรวจสอบบุคคลล้มละลาย

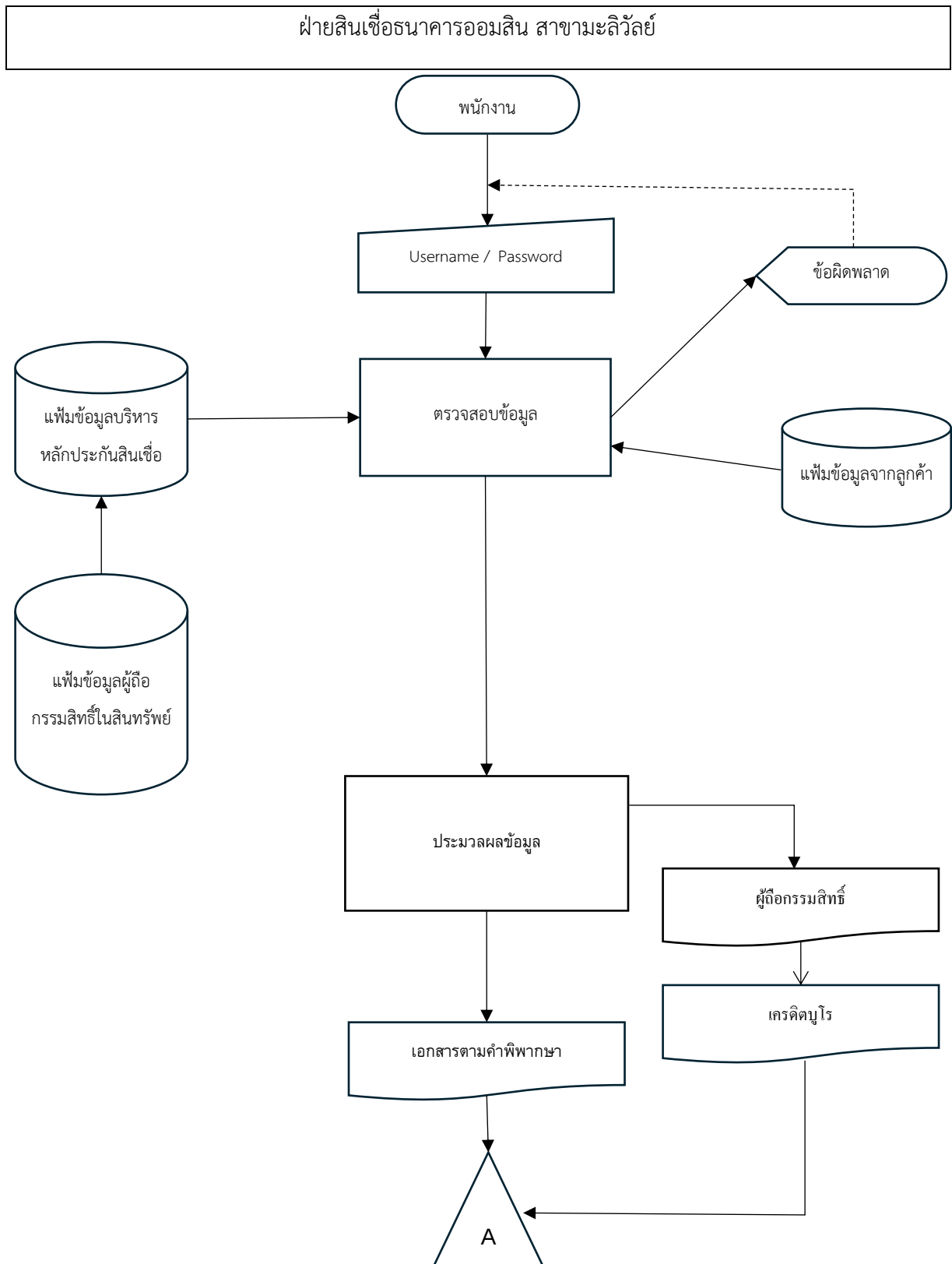


5. การตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร

ธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์	ฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขา มะลิวัลย์
----------------------------	---



6. ระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ (CMS)



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการจัดทำคู่มือการใช้เว็บไซต์ตรวจสอบเครดิตลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อกรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขามะลิวัลย์ จังหวัดขอนแก่น ที่ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน กล่าวคือ ขั้นตอนที่ 1 ระบบการฟอกเงิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรณวิมล สุรินทร์ศักดิ์ (2023) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการป้องกันการฟอกเงินในสถาบันการเงินไทย ผลวิจัยชี้ว่าระบบ AMLS ช่วยคัดกรองธุรกรรมต้องสงสัยได้มีประสิทธิภาพสูงถึง 95% ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้าที่น่าสงสัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธีรัตน์ อินทร์ประสิทธิ์ และคณะ (2021) ศึกษาเรื่อง "การพัฒนาระบบการตรวจสอบความน่าเชื่อถือทางการเงินของลูกค้าสถาบันการเงิน" พบว่าการมีขั้นตอนการตรวจสอบที่เป็นระบบช่วยลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อผิดพลาดได้ถึง 68% ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบราชกิจจานุเบกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปริญญา สุทธิพัฒนานนท์ (2022) เรื่องประสิทธิภาพของการตรวจสอบรายชื่อจากราชกิจจานุเบกษาในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตรวจสอบรายชื่อลูกค้าจากฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษา สามารถช่วยคัดกรองลูกค้าที่มีความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพบว่าธนาคารออมสินสามารถลดความเสียหายจากการปล่อยสินเชื่อให้กับบุคคลที่มีประวัติกระทำความผิดได้ประมาณ 184 ล้านบาทต่อปี และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบบุคคลล้มละลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทร์จิรา วัฒนพันธุ์ (2021) เรื่อง กระบวนการตรวจสอบ และติดตามประวัติบุคคลล้มละลายในระบบสินเชื่อของธนาคารออมสิน การวิจัยพบว่าการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบบุคคลล้มละลาย ของธนาคารออมสินโดยใช้ระบบดิจิทัล และเว็บไซต์กรมบังคับคดี ช่วยลดระยะเวลาการตรวจสอบจาก 3 วันเหลือเพียง 15 นาที และเพิ่มความถูกต้องในการตรวจสอบจาก 85% เป็น 99% ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นงลักษณ์ ธีระวัฒนสุข และคณะ (2023) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของเครดิตบูโรในการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าสินเชื่อ" พบว่าข้อมูลเครดิตบูโรสามารถทำนายโอกาสการผิดนัดชำระหนี้ได้แม่นยำถึง 82% ขั้นตอนที่ 6 ระบบงานบริหารหลักประกันสินเชื่อ (CMS) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนพล สุวรรณโชติ (2024) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อในการลดความเสี่ยงของสถาบันการเงิน พบว่าระบบ CMS ช่วยป้องกันความเสียหายจากหลักประกันที่มีปัญหาได้ถึง 76%

เอกสารอ้างอิง

จันทร์จิรา วัฒนพันธุ์. (2021). กระบวนการตรวจสอบและติดตามประวัติบุคคลล้มละลายในระบบสินเชื่อของธนาคารออมสิน. วารสารการธนาคารและการเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 28(2), หน้า 156-175.

- ธนพล สุวรรณโชติ. (2024). ประสิทธิภาพของระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อในการลดความเสี่ยงของสถาบันการเงิน. *วารสารการธนาคารและการเงิน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 42(1), หน้า 31-47.
- นงลักษณ์ ชีระวัฒนสุข และคณะ. (2023). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของเครดิตบูโรในการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าสินเชื่อ. *วารสารการเงินการธนาคาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 35(2), หน้า 78-96.
- ปริญญญา สุทธิพัฒนานนท์. (2022). ประสิทธิภาพของการตรวจสอบรายชื่อจากรายงานกิจการเบกษาในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสิน. *วารสารการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 37(3), หน้า 89-112.
- วรรณวิมล สุรินทร์ศักดิ์. (2023). ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการป้องกันการฟอกเงินในสถาบันการเงินไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 46(177), หน้า 112-128.
- สมพร เจริญวัฒนา. (2023). การปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบเครดิตของธนาคารออมสิน. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 29(2), หน้า 87-103.
- สนิธาน เอื้อพงศ์ธร. (2023). การพัฒนาระบบประเมินความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยในธนาคารพาณิชย์ไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 41(3), หน้า 124-142.
- สุธีรัตน์ อินทร์ประสิทธิ์ และคณะ. (2021). การพัฒนาระบบการตรวจสอบความน่าเชื่อถือทางการเงินของลูกค้าสถาบันการเงิน. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 18(2), หน้า 45-62.