

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาวิธีการในการบริหารสินเชื่อ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางด้านลูกค้า และปัจจัยทางด้านธนาคาร โดยปัจจัยทางด้านลูกค้าทำการศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย และกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย รวม 200 ราย ส่วนปัจจัยทางด้านธนาคาร ศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 8 ราย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ นำเสนองานในรูปแบบตาราง ร้อยละ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

วิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีการวางแผนการบริหารโดยใช้ระบบการตั้งงบประมาณหรือเป้าหมายจากล่างขึ้นบน ซึ่งหัวหน้าหน่วยอำเภอจะเป็นผู้วางแผนในการตั้งงบประมาณหรือกำหนดเป้าหมายของอำเภอ ที่ตนเองรับผิดชอบ เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อรับรองและอนุมัติ เมื่อได้รับการอนุมัติงบประมาณและเป้าหมายในการดำเนินงานจากธนาคารแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับอำเภอที่จะต้องติดตามควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานตามงบประมาณหรือเป้าหมายที่ได้รับอนุมัติ โดยมีพนักงานพัฒนาธุรกิจเป็นผู้ขับเคลื่อนในภาคปฏิบัติ โดยมีเรื่องที่สำคัญในการบริหารสินเชื่อประกอบไปด้วย การรับเกษตรกรเป็นลูกค้า การจ่ายเงินกู้ การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้ค้างชำระ โดยมีขั้นตอนในการบริหารสินเชื่อที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการให้สินเชื่อและขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อ

จากการศึกษาวิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสูงและผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องมาจากการวางแผนในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่มี

เอกภาพเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ขั้นตอนก่อนการให้สินเชื่อและขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อมีการปฏิบัติที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากผู้บริหารระดับจังหวัดซึ่งมีอำนาจที่สูงกว่าได้แก้ไขปรับเปลี่ยนแผนงานใหม่ โดยให้เหตุผลว่าเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมในระดับประเทศและเป็นการวางแผนโดยการขยายการเจริญเติบโตทางธุรกิจแบบอัตราก้าวหน้า โดยไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพที่แท้จริงในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร โดยส่วนของปัจจัยทางด้านลูกค้า พบว่า ด้านสุขภาพของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงดีไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นปัญหาต่อการชำระหนี้มากนัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสุขภาพของลูกค้ามีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารไม่มากนักที่เป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีหนี้ค้างชำระสูงและมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย แต่ก็ยังมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร เพราะถ้าหากลูกค้ามีสุขภาพไม่ดีโอกาสที่จะเกิดปัญหานี้ค้างชำระจะสูงกว่าลูกค้าที่มีสุขภาพดี เนื่องจากลูกค้าที่มีสุขภาพไม่ดีอาจจะให้ความสำคัญในการรักษาพยาบาลสุขภาพตนเองก่อนมากกว่าที่จะส่งชำระหนี้ต่อธนาคาร

ด้านสถานภาพทางสังคม พบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะเป็นลูกบ้านทั่วไปไม่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน เนื่องจากการที่มีตำแหน่งสำคัญในหมู่บ้านเป็นเพียงลูกค้าบางส่วนเท่านั้นเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนน้อย แต่สำหรับผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้านซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับตนเองแล้วจะพบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมจะให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองโดยไม่เป็นหนี้ค้างชำระกับทางธนาคาร กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนเองไม่ได้เป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน เมื่อไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ก็ไม่ต้องรีบหามาส่งเพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองในสังคม เพราะไม่ได้เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในหมู่บ้าน แต่การที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองนั้น จะมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านความรู้ความสามารถในการประกอบการ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 72.0 และกลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 65.0 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในการประกอบการของลูกค้ามีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารไม่มากนักที่เป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีหนี้ค้างชำระสูงและมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระและกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระต่างก็ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการประกอบการ

พอ ๆ กัน แต่ทางธนาคารควรจัดหาบุคลากรหรือประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร เพื่อมาให้ความรู้แก่ลูกค้าในการพัฒนาอาชีพและเป็นการเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้มีการพัฒนาขึ้น ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ให้กับตัวลูกค้าและธนาคารเองด้วย

ด้านประวัติการชำระหนี้ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจำนวนร้อยละ 69.0 จะเคยมีประวัติการเป็นหนี้ค้างชำระในอดีตมาก่อน เนื่องจากส่วนใหญ่เข้าเป็นลูกค้าธนาคารมานานแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ผ่านการกู้เงินจากธนาคารมาหลายครั้งและการพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคารก็ไม่เข้มงวดมากนัก ซึ่งทางธนาคารต้องเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาก็ให้การช่วยเหลืออยู่บ่อยครั้ง ลูกค้ากลุ่มนี้จะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระครั้งใหม่นั้นมีความเป็นไปได้สูงมาก เนื่องจากลูกค้าอาจจะยังใช้ความรู้และความสามารถเดิม ๆ ในการประกอบอาชีพ หรืออาจจะมียินยการใช้เงินที่ผิด ๆ ปัจจุบันจึงมีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรใช้มาตรการที่เด็ดขาดลงโทษลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ไม่ดี เพื่อไม่ให้ต้องกลับมาวนเวียนเป็นปัญหาของธนาคารอีกต่อไปในภายหน้า

ด้านวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะขอสินเชื่อเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวมากกว่าเงินกู้ระยะสั้น เพราะต้องการผ่อนชำระน้อย ๆ และระยะเวลานาน ๆ แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้นสัญญาเงินกู้ระยะยาวนี้เมื่อส่งชำระแต่ละงวดไปแล้วจะไม่สามารถกู้คืนกลับมาลงทุนใหม่ได้อีก และสัญญาเงินกู้ระยะยาวนี้เป็นการลงทุนที่ทำให้เกิดรายได้ทางอ้อมไม่เหมือนกับการกู้เงินระยะสั้นที่เป็นตัวสร้างรายได้หลักในการผลิต จึงทำให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนช้า ไม่ทันกำหนดส่งชำระหนี้ ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการกู้เงินนี้มีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร และเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย

ด้านลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้ กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคารอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน โดยกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินเพียง 60-70 % คิดเป็นร้อยละ 55 ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินมากถึง 80-90 % คิดเป็นร้อยละ 84.0 ซึ่งการนำเงินกู้ไปใช้ของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ขาดต่อการที่ธนาคารจะเข้าไปกำกับและดูแลได้อย่างทั่วถึง เพราะจำนวนพนักงานสินเชื่อมีน้อยแต่ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีปริมาณมากกว่า จึงทำให้ปัจจัยด้านลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้นี้จึงมีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

ด้านความสามารถในการชำระหนี้ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะมีสถานะทางการเงินมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระก็มีสถานะทาง

การเงินมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 72.0 แต่ก็ยังมีลูกค้าที่มีเงินฝากมากกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 28 และสาเหตุที่ลูกค้ามีภาระหนี้สินมากนั้นก็เนื่องมาจากลูกค้าส่วนใหญ่จะกู้เงินเป็น สัญญาเงินกู้ระยะยาวซึ่งเมื่อส่งชำระเป็นรายงวดไปแล้วนั้น มักจะขอกู้เงินในส่วนที่ส่งชำระไปแล้ว นั้นคืนกลับมาอีกเพื่อนำไปใช้จ่ายในการผลิตรอบต่อไปในภายหน้า จึงทำให้มีสัญญาเงินกู้เพิ่มขึ้นมาอีก 1 สัญญา และในปีหน้าเมื่อถึงกำหนดส่งชำระคืนหนี้เงินกู้ก็จะเป็นภาระหนักเพิ่มขึ้นไปอีก เนื่องจากต้องส่งชำระหนี้พร้อมกัน 2 สัญญาเป็นอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จึงทำให้ลูกค้ามีภาระหนี้สินมากกว่ารายได้ที่เป็นจริง จึงนับว่าความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

ด้านความตั้งใจในการชำระหนี้ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจและได้รับความสะดวกในการติดต่อขอชำระหนี้จากธนาคาร แต่กลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระจะไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองหากมีปัญหาไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ต้องรอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้ ซึ่งแสดงถึงความไม่ตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าและการไม่มีวินัยทางการเงินที่ดี ซึ่งแตกต่างจากลูกค้ากลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระที่จะรีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคารเพื่อแก้ไขปัญหาหากไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีผลการรับชำระหนี้ล่าช้าไม่ได้ตามเป้าหมาย

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร โดยส่วนของปัจจัยทางด้านธนาคาร พบว่า นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.32 เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ เป็นเพียงภารกิจเสริมที่ทางธนาคารปฏิบัติเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลตามสถานะของเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกรในช่วงที่ผลผลิตมีราคาตกต่ำซึ่งปริมาณธุรกิจหรือวงเงินในการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรนั้นมีปริมาณไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณสินเชื่อหลักที่ทางธนาคารทำธุรกิจกับลูกค้าของธนาคารเอง จึงทำให้เห็นนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย

ด้านคุณสมบัติของพนักงานธนาคาร ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.26 เนื่องจากความรู้และความสามารถรวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานนั้น มีมากเพียงพอที่จะสามารถบริหารจัดการกับภารกิจที่

ธนาคารมอบหมายให้ได้ แต่ภารกิจจะเสร็จสมบูรณ์ได้มากยิ่งขึ้นได้ผลงานตามเป้าหมาย ถ้าทางธนาคารจะตอบสนองความต้องการในด้านของพนักงานให้มีความเหมาะสมมากกว่านี้

ด้านการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.18 เนื่องจากในทางปฏิบัตินั้นความสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าจะถูกมองข้ามความสำคัญไป แต่จะมุ่งไปที่ว่าจะทำอย่างไรให้การจ่ายสินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมาย และจะทำอย่างไรให้ลูกค้านำเงินมาชำระคืนให้ได้ตรงตามกำหนดนั้นมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ปัจจัยการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้ามีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารที่เป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับทางด้านลูกค้า

1) จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระส่วนมากมาจากการที่ลูกค้ามีการหนี้สินมากเกินไป ดังนั้น ลูกค้าควรมีการดำเนินชีวิตที่พอเพียง มีการประหยัด มีการออม ไม่ควรเลียนแบบการบริโภคนิยม ที่สำคัญไม่ควรสร้างภาระหนี้สินเกินตัว

2) ลูกค้าควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องของการอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการประกอบการ เพื่อให้มีการพัฒนาทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการประกอบการ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้น

3) ลูกค้าควรมีความจริงใจต่อธนาคาร โดยการให้ข้อมูลที่แท้จริง ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับธนาคาร ตลอดจนพร้อมที่จะขอคำแนะนำจากธนาคารหากเกิดมีปัญหาในการชำระหนี้ ทั้งนี้จะเป็นผลดีแก่ตัวลูกค้าเองในการที่จะได้รับการช่วยเหลือและได้รับการสนับสนุนที่ดีจากธนาคารต่อไป

4) ลูกค้าควรสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อธนาคาร มีความเชื่อมั่นในธนาคารที่เป็นสถาบันการเงินที่ตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และพร้อมที่จะร่วมมือในการช่วยกันพัฒนาธนาคารให้มีความมั่นคงยั่งยืน โดยเป็นแบบอย่างชำระหนี้ที่ดีแก่ลูกค้ารายอื่น ๆ ต่อไป

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับด้านธนาคาร

- 1) การบริหารสินเชื่อของธนาคาร หัวใจสำคัญอยู่ที่พนักงาน ดังนั้น จึงควรที่จะต้องมีการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านการบริหารสินเชื่อให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้มีความรู้ ความสามารถ นำไปใช้สำหรับการบริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เพิ่มบทบาทขยายการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น ทำให้ปริมาณงานที่พนักงานแต่ละคนได้รับมีปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานด้านสินเชื่อมีประสิทธิภาพด้อยตามลงไปด้วย ดังนั้น ธนาคารควรมีการเพิ่มอัตรากำลังพนักงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นไปด้วย
- 3) ธนาคารควรจัดทำระบบฐานข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที เพื่อให้การบริหารงานสินเชื่อมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 4) ในกรณีที่ลูกค้ารายใดมีเจตนาปิดตัวไม่ชำระหนี้ต่อธนาคาร และธนาคารได้มีการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้หลายครั้งแล้วแต่ไม่เป็นผล ธนาคารควรมีการดำเนินคดีฟ้องร้องเพื่อบังคับให้ชำระหนี้โดยไม่ชักช้า เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ลูกค้ารายอื่นมิให้เอาเยี่ยงอย่าง
- 5) การตอบสนองนโยบายรัฐ ธนาคารควรคำนึงถึงหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคารเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกลำบากใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการควบคุมการบริหารสินเชื่อไม่ให้เกิดหนี้ค้างชำระด้วย
- 6) ธนาคารควรสร้างจิตสำนึกให้ลูกค้ารู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของธนาคาร ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมของธนาคารในทุกด้าน เพื่อประโยชน์ของลูกค้าเองและเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ธนาคารด้วย