

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และ ได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ไว้ 2 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 72 สาขา ข้อมูลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ 1 สาขา โดยแยกวิเคราะห์เป็นส่วน ๆ ดังนี้
1. วิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้ำ
 3. ปัญหาของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสาขาภาคเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้จัดการภาค ผู้จัดการเขตหรือผู้จัดการจังหวัด รวม 17 ราย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบมาทำการตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามตามรหัสของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC⁺

เกณฑ์ในการประเมินผล

คะแนนสำหรับคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนให้ความเห็นในแต่ละหัวข้อได้นำมาคำนวณน้ำหนักค่าเฉลี่ย (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์สำหรับแปลความดังนี้

แบบสอบถามของพนักงานธนาคาร

ระดับความสำคัญในการพิจารณามากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
ระดับความสำคัญในการพิจารณามาก	มีค่าเท่ากับ 4
ระดับความสำคัญในการพิจารณาปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
ระดับความสำคัญในการพิจารณาน้อย	มีค่าเท่ากับ 2
ระดับความสำคัญในการพิจารณาน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์

1. สถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.1 ธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า

1.1.1 เพศของพนักงานผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยในตารางที่ 7

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเพศหญิง 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 จะเห็นได้ว่าเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิง เพราะการปฏิบัติหน้าที่ด้านสินเชื่อส่วนใหญ่จะต้องออกห้องที่เพื่อตรวจดูหลักทรัพย์ของลูกค้า ธนาคารจึงใช้พนักงานชายเพื่อความคล่องตัวในการเดินทาง ไปปฏิบัติหน้าที่ประกอบกับการออกห้องที่เป็นงานหนักพอสมควร บางห้องที่อยู่ไกลจากธนาคารมาก หรือต้องเดินทางไปกับลูกค้าผู้ชาย ไม่เหมาะที่จะให้พนักงานหญิง ไปปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้เพศชายจึงมากกว่าเพศหญิง

1.1.2 ตำแหน่ง ผลการวิจัยในตารางที่ 8 พบว่า ตำแหน่งของพนักงานที่ให้ข้อมูลเป็นผู้จัดการสาขา 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเป็นหัวหน้าสินเชื่อ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5 ในการวิจัยครั้งนี้ได้สอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคารระดับผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าสินเชื่อ เพราะข้อมูลที่ได้รับจะไม่แตกต่างกันระหว่างผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าสินเชื่อ เนื่องจากหัวหน้าสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาด้านหลักเกณฑ์ตามนโยบายของธนาคารและเสนอให้ผู้จัดการสาขาเป็นผู้อนุมัติวงเงินตามอำนาจที่มีอยู่แก่ลูกค้า ดังนั้นสัดส่วนของตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลจึงใกล้เคียงกัน

1.1.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ปริญญาตรี 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 และสูงกว่าปริญญาตรี 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 จากข้อมูลวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานของธนาคารส่วนใหญ่จบปริญญาตรี เพราะงานธนาคารต้องการผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรี ซึ่งถือว่ามีความรู้ที่จะรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะงานเกี่ยวกับเงิน นอกจากนี้ยังมีการตัดสินใจดีกว่าผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจุบันพนักงานของธนาคารมีแนวโน้มจะศึกษาต่อในระดับปริญญาโทมากขึ้น เพราะในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของธนาคารปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับวุฒิการศึกษามากพอสมควร พนักงานจึงหาโอกาสเพิ่มพูนคุณวุฒิการศึกษาเพื่อคุณวุฒิสูงขึ้น ประกอบกับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยเฉพาะด้านบริหารธุรกิจจะมีการเปิดสอนกันมากทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จึงสะดวกต่อการเพิ่มคุณวุฒิของพนักงานของธนาคารเป็นอย่างยิ่ง

1.1.4 อายุการทำงานในธนาคารเฉลี่ย 15 ปี อายุการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันเฉลี่ยประมาณ 5 ปี

1.1.5 อำนาจการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้จัดการสาขามีอำนาจไม่เท่ากันตามขนาดของธนาคาร และนโยบายของแต่ละธนาคาร ผลการวิจัยในตารางที่ 10 พบว่า ธนาคารขนาดใหญ่มีอำนาจในการอนุมัติวงเงินไม่เกิน 2,000,000 บาท ธนาคารขนาดกลางมีอำนาจในการอนุมัติวงเงินไม่เกิน 1,500,000 บาท ธนาคารขนาดเล็กมีอำนาจในการอนุมัติวงเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	66	91.6
หญิง	6	8.3
รวม	72	100.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
ผู้จัดการ	38	52.7
หัวหน้าสินเชื่อ	34	47.2
รวม	72	100.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	11.1
ปริญญาตรี	50	69.4
สูงกว่าปริญญาตรี	14	19.4
รวม	72	100.0

ตารางที่ 10 แสดงอำนาจการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้จัดการสาขา

(หน่วย : บาท)

ขนาดของธนาคาร	วงเงินโดยเฉลี่ยต่อลูกค้า 1 ราย* ไม่เกิน
ขนาดใหญ่	2,000,000
ขนาดกลาง	1,500,000
ขนาดเล็ก	1,000,000

* ค่าเฉลี่ยจากธนาคารที่ให้ข้อมูล

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้าของธนาคาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ด้วยหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ข้อเสนอของลูกค้ำ และการวิเคราะห์คุณค้ำทางเครดิต ซึ่งได้แก่ หลักเกณฑ์ 6'C และหลักเกณฑ์ 3'P กำหนดให้คะแนนไว้ดังนี้

ปัจจัยที่ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณามากที่สุด	คะแนน 5
ปัจจัยที่ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา	คะแนน 4
ปัจจัยที่ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาปานกลาง	คะแนน 3
ปัจจัยที่ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาน้อย	คะแนน 2
ปัจจัยที่ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาน้อยที่สุด	คะแนน 1

จากผลการวิจัยในตารางที่ 11 หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ "ปานกลาง" และเมื่อศึกษาในประเด็นต่าง ๆ แล้วพบว่า

2.1 หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "ปานกลาง" คะแนนเฉลี่ย 3.49 เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลนี้จะรวมตัวแปรหลายตัว ซึ่งธนาคารจะให้ความสำคัญกับรายได้มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ไม่ว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ เพราะรายได้ของลูกค้าเป็นปัจจัยที่บอกลถึงความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ ส่วนปัจจัยตัวอื่น ๆ จะมีผลต่อการชำระคืนเงินกู้้น้อยมาก ดังนั้น คะแนนเฉลี่ยจึงอยู่ในระดับ "ปานกลาง"

2.1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้ง และหลักทรัพย์ (ลักษณะที่อยู่อาศัยและขนาดของพื้นที่) ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "มาก" คะแนนเฉลี่ย 4.09 เพราะธนาคารถือว่าเป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้หรือสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าไม่สามารถชำระคืนเงินกู้ได้ ธนาคารก็ยึดหลักทรัพย์ เป็นทรัพย์สินของธนาคาร นอกจากนี้ตามปกติธนาคารจะอนุมัติวงเงินสินเชื่อประมาณ 80% ของราคาประเมิน (บ้านพร้อมที่ดิน) หรือบางธนาคารจะอนุมัติในวงเงิน 2 ใน 3 ของราคาประเมิน ซึ่งเป็นการป้องกันความเสียหายจากการไม่สามารถชำระคืนเงินกู้ของลูกค้าไว้ในเบื้องต้นแล้ว

2.1.3 ข้อเสนอของลูกค้า ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ วงเงินที่ขอสินเชื่อ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "ปานกลาง" คะแนนเฉลี่ย 3.74 เพราะธนาคารจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เอง และลูกค้าอยู่ในสภาวะที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของธนาคาร เนื่องจากมีความต้องการเงินสินเชื่อ จึงปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้ของธนาคารต่าง ๆ จะไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะธนาคารก็ต้องแข่งขันกัน แต่อย่างไรก็ตาม การที่ลูกค้าสามารถผ่อนชำระเงินกู้ได้เร็วขึ้น ธนาคารก็จะลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อได้

2.2 การวิเคราะห์คุณค่าทางเครดิต

2.2.1 หลักเกณฑ์ 6'C ประกอบด้วย Character Capital Capacity Collateral Condition และ Country ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "มาก" คะแนนเฉลี่ย 4.08 เพราะเป็นภาพรวมของศักยภาพในการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้า ซึ่งเน้นให้เห็นความสามารถของลูกค้าต่อการชำระคืนเงินกู้และสร้างความมั่นใจกับธนาคารในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ซึ่งในความเป็นจริงนั้น หลักเกณฑ์ 6'C ได้รวมปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นมาพิจารณาร่วมกัน และได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม และเศรษฐกิจเข้ามาร่วมในการพิจารณา

2.2.2 หลักเกณฑ์ 3'P ประกอบด้วย Purpose Payment และ Protection ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "มาก" คะแนนเฉลี่ย 4.51 หลักเกณฑ์ข้อนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้ เพื่อลดความเสี่ยงในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่ง หลักเกณฑ์ 3'P จะต้องใช้ควบคู่กับหลักเกณฑ์ 6'C ซึ่งถ้าลูกค้านำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อแล้ว ธนาคารก็มีความเชื่อมั่นว่าลูกค้าจะสามารถชำระเงินคืน ธนาคารได้ตามกำหนดเวลา

จากความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแยกประเภทของธนาคาร โดยแยกออกเป็น 3 ประเภทตามขนาด คือ

ธนาคารขนาดใหญ่ มี 6 ธนาคาร ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย

ธนาคารขนาดกลาง มี 5 ธนาคาร ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ-พาณิชย์การ ธนาคารศรีนคร ธนาคารมหานคร ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารเอเซีย

ธนาคารขนาดเล็ก มี 4 ธนาคาร ประกอบด้วย ธนาคารไทยทุน ธนาคารนครธน ธนาคารสหธนาคาร และธนาคารแหลมทอง

โดยประเมินในภาพรวมของการให้ความสำคัญในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า จากผลการวิจัยในตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ข้อเสนอของลูกค้ำ หลักเกณฑ์ 6'C หลักเกณฑ์ 3'P ไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามความคาดหมาย

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อ
เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์

ข้อความ	คะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความสำคัญ ในการพิจารณา
หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด			
ข้อมูลส่วนบุคคล	3.4906	0.4091	ปานกลาง
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	4.0915	0.5562	มาก
ข้อเสนอของลูกค้ำ	3.7437	0.5557	ปานกลาง
การวิเคราะห์คุณค่าทางเครดิต			
หลักเกณฑ์ 6'C	4.0869	0.4003	มาก
หลักเกณฑ์ 3'P	4.5164	0.4283	มาก
รวม	3.8532	0.3618	ปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงค่าสถิติของคะแนนแยกตามหลักเกณฑ์การพิจารณาและขนาดของธนาคาร

	ประเภทธนาคาร							F-Prob $\alpha=0.05$
	ขนาดใหญ่		ขนาดกลาง		ขนาดเล็ก			
	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ข้อมูลส่วนบุคคล	3.4383	0.3862	3.7639	0.4685	3.4	0.2789	0.0367 SIG	
ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	4.0648	0.5324	4.3333	0.5365	3.8	0.7583	0.1525 NONSIG	
ข้อเสนอของลูกค้า	3.7667	0.5640	3.80	0.4869	3.36	0.2762	0.2762 NONSIG	
หลักเกณฑ์ 6'C	4.0802	0.3558	4.2222	0.5520	3.8333	0.3909	0.1846 NONSIG	
หลักเกณฑ์ 3'P	4.5247	0.4514	4.4722	0.3612	4.5333	0.3801	0.9271 NONSIG	

3. ปัญหาของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากการสอบถามพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเกี่ยวกับปัญหาในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ในภาพรวม ผลการวิจัยในตารางที่ 13 - 18 พบว่า

3.1 ปัญหาเกี่ยวกับธนาคาร ซึ่งมี 3 ประเด็นปัญหา จากผลการวิจัยในตารางที่ 13 พบว่า

3.1.1 ปัญหาในการพิจารณาสินเชื่อ ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรก อันดับที่หนึ่ง คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมาก ร้อยละ 46.52 เนื่องจากธนาคารต้องพิจารณาหลักทรัพย์ให้ได้ลูกค้าที่ดี ซึ่งขั้นตอนที่มีมากส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานแก่พนักงานสินเชื่อ ประกอบกับบุคลากรมีน้อยอยู่แล้วด้วย จึงเป็นปัญหามากแก่ผู้ปฏิบัติงานและต่อเนื่องไปถึงปัญหารอง ๆ ลงมา ปัญหารองลงมา คือ เงื่อนไขในการพิจารณาทำให้การอนุมัติขาดความคล่องตัว ร้อยละ 16.28 ปัญหานี้เกิดจากการที่ธนาคารต้องการจะบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลเสียน้อยที่สุด จากการอนุมัติสินเชื่อแต่ละราย จึงกำหนดเงื่อนไขไว้มาก โดยเฉพาะเอกสารต่าง ๆ ทำให้ผู้ขอสินเชื่อต้องจัดเตรียมเอกสารมากและบางรายไม่เข้าใจเรื่องการเตรียมเอกสารและข้อมูล ทำให้นำเสนอแก่ธนาคารไม่ครบและล่าช้า หรือกรณีผู้ขอสินเชื่ออายุมากเกินกว่าที่ธนาคารจะพิจารณาอนุมัติวงเงิน หรือมีรายได้หลักน้อยจำเป็นต้องหาผู้กู้ร่วม ซึ่งบางครั้งเกิดความยุ่งยากแก่ผู้ขอสินเชื่อที่ไม่มีญาติพี่น้อง หรือญาติพี่น้องอยู่คนละท้องถิ่นกับผู้ขอสินเชื่อ อีกประการหนึ่ง อำนาจอนุมัติวงเงินของสาขาบางธนาคารมีน้อยหรือไม่สามารถอนุมัติได้ โดยเฉพาะธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก ทำให้ต้องขออนุมัติหลายขั้นตอนหรือต้องรอเข้าคณะกรรมการในการอนุมัติ (กรณีสาขาไม่มีอำนาจ) ทำให้เกิดความล่าช้าไม่คล่องตัว ส่วนปัญหาสุดท้ายคือ ผู้ขอสินเชื่อ นำเอกสารลูกค้าไม่ครบทำให้พิจารณาล่าช้า ร้อยละ 16.28 ปัญหานี้เป็นปัญหาต่อเนื่องจากอันดับ 1-2 ดังได้กล่าวมาแล้ว (ดูแผนภูมิที่ 1 หน้า 36 ประกอบ)

จะเห็นได้ว่าผู้ขอสินเชื่อหนึ่งราย ธนาคารจะใช้เวลาในการพิจารณาข้อมูลเอกสารต่าง ๆ จนสามารถอนุมัติวงเงินสินเชื่อได้ จะใช้เวลาประมาณ 15-20 วันต่อราย นับว่าใช้เวลาานพอสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีผู้ขอสินเชื่อมารายจะเป็นปัญหามากกับพนักงานสินเชื่อของธนาคาร

3.1.2 ปัญหาระเบียบและการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรก อันดับหนึ่ง คือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านสินเชื่อ ร้อยละ 30.77 รองลงมาคือ อำนาจในการอนุมัติวงเงินของสาขามีน้อย ร้อยละ 28.21 และหลักเกณฑ์ในการอนุมัติไม่ชัดเจน การทำงานซ้ำซ้อน ร้อยละ 15.38

บุคลากรด้านสินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีอยู่ทั้งหมดประมาณ 365 คน ขณะที่ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีอยู่ทั้งหมด 26,567 คน เมื่อคิดเป็นสัดส่วนจะเท่ากับ 1:73 ที่ดูแลสินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งนับว่าเป็นภาระงานที่มาก เพราะเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสินเชื่อทุกประเภทของธนาคาร เนื่องด้วยธนาคารไม่มีการแบ่งผู้รับผิดชอบตามประเภทของสินเชื่อ โดยเฉพาะทุกคนต้องทำงานลักษณะรวม ๆ ลูกค้าเข้ามาติดต่อขอสินเชื่อ เจ้าหน้าที่คนใดว่างก็จะดูแลรับผิดชอบไปตามลำดับไม่ว่าลูกค้าจะมาขอสินเชื่อประเภทใด ดังนั้น ทุกคนจึงต้องบริการด้านสินเชื่อทุกประเภทนับว่าเป็นภาระที่มากพอสมควร และมองดูว่าขาดแคลนบุคลากรด้านสินเชื่อ นอกจากนั้นธนาคารยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านสินเชื่ออีกด้วย เนื่องจากภาระงานมีมากจึงต้องจัดคนมาช่วยงานที่เพิ่มขึ้น และพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ด้านสินเชื่อจึงเป็นปัญหาแก่ธนาคารพอสมควร

ส่วนอำนาจในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อของผู้จัดการสาขา จะมีไม่เท่ากัน ธนาคารขนาดใหญ่ ผู้จัดการสาขาจะมีอำนาจในการอนุมัติวงเงินที่สูงกว่าธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก จากการศึกษาสามารถหาค่าเฉลี่ยอำนาจของผู้จัดการสาขาในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อดังนี้

ธนาคารขนาดใหญ่	ไม่เกิน	2,000,000	บาท
ธนาคารขนาดกลาง	ไม่เกิน	1,500,000	บาท
ธนาคารขนาดเล็ก	ไม่เกิน	1,000,000	บาท

3.1.3 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบมาก 3 อันดับแรก อันดับที่หนึ่ง คือ ลูกค้า อยู่คนละท้องถิ่นกับที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ ร้อยละ 22.22 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าไม่ละเอียดพอ ร้อยละ 22.22 และ เครื่องใช้สำนักงานเก่า ไม่ทันสมัย ร้อยละ 22.22

จากปัญหาที่พบ จะเห็นได้ว่ามีความต่อเนื่องกับข้อ 3.1.2 โดยเฉพาะปัญหาที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าไม่ละเอียดพอ สาเหตุมาจากภาระงานที่มาก และไม่มี การแบ่งงานสินเชื่อเฉพาะเจ้าหน้าที่คนใดที่ว่างจะต้องบริการลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการสินเชื่อ หมายความว่า ทุกคนมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมาก ได้แก่ พิจารณาข้อมูลและเอกสารที่ยื่นขอสินเชื่อ ตรวจสอบและวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งต้องออกนอกสถานที่ จัดทำรายงานสรุปคำขอกู้เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วต้องจัดเตรียมสัญญาเพื่อเซ็นสัญญา จะเห็นได้ว่า ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าไม่ละเอียดพอและเกิดผลเสียตามมา เมื่อมีการวิเคราะห์ผิดพลาดและอนุมัติวงเงินไปแล้ว อาจเกิดหนี้เสียตามมาก็ได้

ส่วนประเด็นเครื่องใช้สำนักงานเก่าไม่ทันสมัยนั้น จากการศึกษาพบว่า เครื่องใช้สำนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสภาพเก่าและทรุดโทรมมาก และยังไม่ทันสมัย เกือบทุกธนาคารใช้เครื่องพิมพ์ดีดพิมพ์งานหรือเอกสารต่าง ๆ มีน้อยมากที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยงานเอกสาร ซึ่งแนวโน้มในอนาคตอันใกล้นี้คาดว่า จะมีการนำเครื่องใช้สำนักงานที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทดแทนของเก่า และนำระบบ On-line มาใช้ รวมทั้งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ คาดว่าคงแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับตัวลูกค้า ผลการวิจัยในตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้าไม่แจ้งรายได้ที่แท้จริง ร้อยละ 36.11 สาเหตุเพราะว่า ลูกค้ามีรายได้น้อย ถ้าแจ้งตามความเป็นจริง เก่งว่าจะไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร หรือบางรายมีภาระหนี้สินมากและมาขอสินเชื่อจากธนาคาร ลูกค้าบางรายเอารายได้เสริม ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่อาจจะไม่แน่นอนสมำเสมอมาแจ้งรวมเป็นรายได้หลัก ทำให้ดูว่ามีรายได้มาก ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดตามไปด้วย หรือลูกค้าแจ้งรายได้เท็จ เพราะเกรงว่าถ้าแจ้งรายได้ที่แท้จริง จะมีผลกระทบต่ออาชีพของตนเอง ด้วยเจตนาจะเลี่ยงภาษี จึงแจ้งรายได้เท็จต่อธนาคาร ปัญหานี้เป็นเพราะประเทศไทยยังไม่มี "ศูนย์ข้อมูลลูกค้า"

(Customer Information center) ธนาคารจึงหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้น้อยมาก หรือได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ปัญหารองลงมาคือ ลูกค้าซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อการเก็งกำไร ร้อยละ 18.05 ปัญหาสุดท้ายคือ ลูกค้านำเอกสารมาไม่ครบหรือล่าช้า ร้อยละ 15.28

3.3 ปัญหาในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ผลการวิจัยในตารางที่ 15 พบว่า อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าคู่แข่งชั้น ร้อยละ 69.49 ลูกค้าบางรายขอเปลี่ยนธนาคาร ร้อยละ 11.86 ขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ร้อยละ 8.47

อัตราดอกเบี้ยเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการใช้เป็นจุดขายของธนาคาร แต่จากการศึกษาพบว่า ธนาคารแต่ละขนาดจะมีอัตราดอกเบี้ยที่ใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันน้อยมาก แต่อย่างไรก็ตามธนาคารใดที่ให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น ประชาชนก็จะสนใจมาใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าธนาคารขนาดใหญ่ จะมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากสามารถระดมเงินฝากได้ในต้นทุนที่ต่ำกว่า ธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก ทั้งนี้ เนื่องจากภาพพจน์ความน่าเชื่อถือการให้บริการ จะทำได้ดีกว่าและมากกว่า เพราะสาขากระจายอยู่มากกว่าธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก

นอกจากนี้ บางหน่วยงานได้จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในรูปแบบการให้สินเชื่อหรือการกู้ยืมเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นโครงการที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับธนาคารพาณิชย์ (ภายใต้ข้อตกลงของทั้งสองหน่วยงาน) ด้วยการให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยต่ำ โดยธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์บวก 2% (ปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ประมาณ 5%) นับว่ายังต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้าชั้นดี (M.L.R.) และเป็นจุดขายอีกจุดหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ในการแข่งขันยุคปัจจุบัน และเป็นสาเหตุให้ลูกค้าย้ายธนาคารเพื่อขอรับสวัสดิการดังกล่าว

3.4 ปัญหาที่ลูกค้าไม่ชำระเงินงวดได้นั้น ผลการวิจัยในตารางที่ 16 พบว่า ชื่อที่อยู่เพื่อเก็บค่าอะไรทำให้ขาดการชำระคืน ร้อยละ 30.62 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ร้อยละ 24.47 มีภาระหนี้สินมากจนไม่สามารถชำระเงินงวดได้ ร้อยละ 18.37 ปัญหาในข้อนี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ช่วงปี 2532-2535 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์กำลังรุ่งเรือง ทำให้เกิดการเก็งกำไรขึ้น เพราะผู้ซื้อบางกลุ่มคาดการณ์ว่า ชื่อที่อยู่อาศัยไว้แล้วจะขายออกไปได้ราคาดี บางรายใช้วงเงินสินเชื่อเบิกเกินบัญชี (Over Draft, O.D.) ซึ่งเป็นเงินทุนหมุนเวียนไปซื้ออสังหาริมทรัพย์ไว้แบบเก็งกำไร ซึ่งผิดวัตถุประสงค์ของวงเงินสินเชื่อเบิกเกินบัญชี (O.D.) ต่อมาตลาดอสังหาริมทรัพย์เริ่มซบเซา จึงทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถชำระเงินคืนธนาคารได้

3.5 การแก้ไขปัญหาของลูกค้าที่ไม่ชำระเงินงวด ผลการวิจัยในตารางที่ 17 พบว่า การแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าไม่ยอมชำระหนี้ สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการ 3 อันดับแรก คือ เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาอนุมัติ ร้อยละ 34.74 พยายามติดตามหนี้สินที่มีปัญหาและหาทางแก้ไข ร้อยละ 29.47 ดำเนินคดี ยึดทรัพย์ ขายทอดตลาด ร้อยละ 11.58 เนื่องจากมีลูกค้าบางรายที่ไม่ยอมชำระเงินคืนธนาคารเมื่อครบกำหนดชำระ ธนาคารจึงกำหนดมาตรการให้พนักงานเพิ่มความละเอียดรอบคอบมากขึ้นในการพิจารณาสินเชื่อ โดยตรวจสอบเอกสารและหลักประกันต่าง ๆ ให้ครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนด และถ้ามีการพิจารณาอย่างรอบคอบจะมีผลให้การแก้ไขปัญหานี้สินของลูกค้าไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะถ้าพิจารณาไม่รอบคอบ ผลที่ตามมาโดยเฉพาะหนี้เสียจะแก้ไขได้ยากมาก

ตารางที่ 13 แสดงปัญหาของพนักงานเกี่ยวกับธนาคาร

ปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
1. ปัญหาในการพิจารณาสินเชื่อ		
(1) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมาก	20	46.52
(2) เงื่อนไขในการพิจารณาทำให้เกิดการอนุมัติ ขาดความคล่องตัว	7	16.28
(3) เอกสารลูกค้าไม่ครบทำให้พิจารณาล่าช้า	7	16.28
(4) เอกสารประกอบการพิจารณาทำให้ผล พิจารณาล่าช้า	6	13.96
(5) ภาระงานมาก ไม่มีเวลาจะปฏิบัติงาน ด้านสินเชื่อ	1	2.32
(6) ไม่ทราบนโยบายของธนาคาร	1	2.32
(7) ผู้อนุมัติสินเชื่อไม่เห็นด้วยกับผู้เสนอ	1	2.32
รวม	43	100.0

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
2. ปัญหาระเบียบและการปฏิบัติงานของบุคลากร		
(1) ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านสินเชื่อ	12	30.77
(2) อำนาจในการอนุมัติวงเงินของสาขามีน้อย	11	28.21
(3) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติไม่ชัดเจน การทำงานซ้ำซ้อน	6	15.38
(4) ลูกค้าต้องเดินบัญชี 3-6 เดือน จึงจะขอ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้	6	15.38
(5) มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยเข้มงวด เกินไป	2	5.13
(6) เปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มบ่อย	1	2.56
(7) การเปลี่ยนตำแหน่งของผู้มีอำนาจอนุมัติ	1	2.56
รวม	39	100.0
3. ปัญหาด้านอื่น ๆ		
(1) ลูกค้าอยู่คนละท้องถิ่นกับที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ	2	22.22
(2) เจ้าหน้าที่สินเชื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าไม่ ละเอียดพอ	2	22.22
(3) เครื่องใช้สำนักงานเก่าไม่ทันสมัย	2	22.22
(4) ขาดข้อมูลในการตัดสินใจ	1	11.11
(5) เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินแสวงผลประโยชน์	1	11.11
(6) นโยบายของสำนักงานใหญ่ไม่สะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน	1	11.11
รวม	9	100.0

ตารางที่ 14 แสดงปัญหาเกี่ยวกับตัวลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
ปัญหาเกี่ยวกับตัวลูกค้า		
(1) ลูกค้าไม่แจ้งรายได้ที่แท้จริง	26	36.11
(2) ลูกค้าซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อการเก็งกำไร	13	18.05
(3) ลูกค้านำเอกสารมาไม่ครบหรือล่าช้า	11	15.28
(4) รายได้น้อยไม่สามารถชำระค้ำเงินงวด	9	12.50
(5) ขอวงเงินสินเชื่อสูง	5	6.94
(6) ลูกค้าไม่ยอมชำระเงินงวดหรือไม่ปฏิบัติ ตามเงื่อนไข	3	4.17
(7) ไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารมาก่อน	2	2.78
(8) ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์	3	4.17
รวม	72	100.0

ตารางที่ 15 แสดงปัญหาในการแข่งขันกับสถาบันการเงิน

ปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
ปัญหาในการแข่งขันกับสถาบันการเงิน		
(1) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าคู่แข่ง	41	69.49
(2) ลูกค้าบางรายขอเปลี่ยนธนาคาร	7	11.86
(3) ขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	5	8.47
(4) ความแตกต่างในการประเมินหลักทรัพย์	3	5.08
(5) ระบบสื่อสารด้วยคุณภาพ	2	3.39
(6) คู่แข่งให้วงเงินสูงกว่า	1	1.69
รวม	59	100.0

ตารางที่ 16 แสดงปัญหาที่ลูกค้าไม่ชำระเงินงวดตามกำหนด

ปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
ปัญหาที่ลูกค้าไม่ชำระเงินงวดตามกำหนด		
(1) ชื้อเพราะแก๊งกำไร ทำให้ขาดการชำระคืน	30	30.62
(2) ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ	23	24.47
(3) ภาระหนี้สินมากจนไม่สามารถชำระเงินงวดได้	18	18.37
(4) มีภาระหนี้สินมากขึ้นหลังจากได้รับอนุมัติแล้ว	13	13.27
(5) ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์	7	7.15
(6) ขาดแคลนบุคลากรในการติดตามลูกหนี้	3	3.07
(7) ครอบครัวย้ายถิ่นหลังจากได้รับสินเชื่อ	2	2.01
(8) ลูกค้าอยู่คนละท้องถิ่นกับธนาคารที่ขอสินเชื่อ	1	1.03
(9) อื่น ๆ	10	10.21
รวม	98	100.0

ตารางที่ 17 แสดงการแก้ไขปัญหาของลูกค้าไม่ชำระเงินงวด

การแก้ไขปัญหา	จำนวน ความถี่	อัตราส่วน ร้อยละ
ปัญหาของลูกค้าไม่ชำระเงินงวดแก้ไข โดย		
(1) เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาอนุมัติ	33	34.74
(2) พยายามติดตามหนี้ที่มีปัญหาและหาทางแก้ไข	28	29.47
(3) ดำเนินคดี ยึดทรัพย์สินขายทอดตลาด	11	11.58
(4) พิจารณาคุณภาพของเจ้าของโครงการและลูกค้า	6	6.32
(5) งดปล่อยสินเชื่อลูกค้าต่างท้องถิ่น	6	6.32
(6) ชยายระยะเวลาการชำระเงินงวด	5	5.26
(7) ส่งหนังสือแจ้งยอดหนี้และนัดหมายการชำระ	3	3.16
(8) แนะนำลูกค้าให้ย้ายธนาคาร	2	2.10
(9) แนะนำลูกค้าชำระเงินกับสาขาที่ใกล้และสะดวก	1	1.05
รวม	95	100.00

การเปรียบเทียบปัญหาในการไม่ชำระเงินงวดของลูกค้ำกับขนาดของธนาคาร

ผู้วิจัยทำการศึกษาเปรียบเทียบขนาดของธนาคารกับปัญหาการไม่ชำระเงินงวดของลูกค้ำ เพื่อหาความแตกต่างระหว่างธนาคารแต่ละขนาดในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยในตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้ำไม่มีปัญหาในการชำระเงินงวดของธนาคารขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 8.6 ธนาคารขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ธนาคารขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 1.4 ลูกค้ำมีปัญหาเล็กน้อย ธนาคารขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41.4 ธนาคารขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.4 ธนาคารขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 4.3 ลูกค้ำมีปัญหามาก ธนาคารขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 25.7 ธนาคารขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.3 ธนาคารขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 1.4

เมื่อพิจารณาดูผลรวมพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาน้อย คิดเป็นร้อยละ 57.1

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหามาก คิดเป็นร้อยละ 31.4

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 11.4

สรุปสาเหตุของการไม่ชำระเงินงวดได้ดังนี้ ลูกค้ำส่วนใหญ่ซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อการเก็งกำไร ไม่ได้ซื้อเพื่อที่อยู่อาศัยจริง ประกอบกับช่วงปี 2532 - 2535 เป็นช่วงที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์รุ่งเรือง ภาวะเศรษฐกิจดี ตลาดที่อยู่อาศัยโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนที่มีเงินออมหันมาเก็งกำไรกับที่อยู่อาศัยแทนการออมกับสถาบันการเงิน ต่อมาเศรษฐกิจเริ่มขยายตัวในอัตราที่ลดลงในปี 2537 - 2538 ส่งผลให้ลูกค้ำบางส่วนมีปัญหาเรื่องการชำระเงินงวดแก่ธนาคาร โดยเฉพาะพวกที่ซื้อเก็งกำไรไม่สามารถชำระคืนเงินงวด บางรายเลิกส่งไปเลยยอมเสียเงินดาวน์ที่ได้ส่งไปแล้ว ส่วนพวกที่ซื้อที่อยู่อาศัยจริงก็มักมีปัญหาจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำเหมือนกัน ทำให้บางงวดไม่สามารถชำระเงินงวด ซึ่งธนาคารก็ได้พยายามหาวิธีการผ่อนปรนให้ตามที่ธนาคารจะสามารถปฏิบัติได้ ส่วนที่เหลือพวกสุดท้าย เป็นพวกที่ไม่มีปัญหาในการชำระเงินงวดเลย เพราะลูกค้ำที่ซื้อเพื่ออยู่อาศัยจริง มีรายได้เพียงพอกับชำระและเป็นลูกค้ำที่มีรายได้ประจำแน่นอน และนำเงินเดือนเข้าบัญชีผ่านธนาคารและยินยอมให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีได้ทุกเดือน ปัญหาจึงไม่มี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยยังทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มของขนาดของธนาคาร กับปัญหาในการไม่ชำระเงินงวดของลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Chi-Square พบว่า ปัญหาในการไม่ชำระเงินงวดของลูกค้ายกกับขนาดของธนาคารไม่ขึ้นต่อกันที่นัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ธนาคารแต่ละขนาดมักพบปัญหาในการไม่ชำระเงินของลูกค้ายกกัน และปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเฉพาะธนาคารแต่ละธนาคารเอง ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระหว่างธนาคารแต่ละขนาดแต่อย่างใดเลย

PAYAP UNIVERSITY

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ไม่ชำระเงินงวดแยกตามขนาดของ
ธนาคาร

ปัญหาลูกค้ำไม่ ชำระเงินงวด	ขนาดใหญ่		ขนาดกลาง		ขนาดเล็ก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	6	8.6	1	1.4	1	1.4	8	11.4
มีเล็กน้อย	29	41.4	8	11.4	3	4.3	40	57.1
มีมาก	18	25.7	3	4.3	1	1.4	22	31.4
รวม	53	75.7	12	17.1	5	7.1	70	100.0

Chi-Square = 1.148 D.F. = 4 Significance = 0.886

ตอนที่ 2 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ในการศึกษาคั้งนี้ นอกจากผู้วิจัยจะได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วยังได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงกว่าผู้จัดการสาขา ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลสาขา และอำนวยการสินเชื่อแก่สาขาในกรณีที่วงเงินเกินอำนาจของสาขา ได้แก่ ผู้อำนวยการธนาคารแห่งประเทศไทยสาขาสมาคมเหนือ ผู้จัดการเขต ผู้จัดการภาค หรือผู้จัดการจังหวัด (ชื่อเรียกตำแหน่งจะเรียกแตกต่างกัน ตามโครงสร้างของแต่ละธนาคาร และทุกตำแหน่งจะทำหน้าที่ดูแลสาขาที่รับผิดชอบ) จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

นโยบายด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ธนาคารสนับสนุนให้บุคคลทั่วไปที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และมีความสามารถผ่อนชำระกับธนาคารได้ สามารถขอสินเชื่อได้จากธนาคารที่สนใจจะใช้บริการ ในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจะอนุมัติให้ทุกราย ถ้ามีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด แม้ว่าปัจจุบันเกือบทุกธนาคารจะมีนโยบายเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารก็ยังพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นราย ๆ ไป

การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ธนาคารได้พยายามปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอสินเชื่อให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทั้งด้านความสะดวกสบายในด้านการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากในการกรอก และจงใจให้ผู้ขอสินเชื่อเต็มใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ผู้พิจารณาสามารถพิจารณาได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เวลาให้น้อยที่สุดในในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เพื่อสร้างความพอใจแก่ลูกค้า

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

ธนาคารมักพบปัญหาที่คล้าย ๆ กัน เช่น ลูกค้าซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อการเก็งกำไร ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาตั้งแต่ยุคเศรษฐกิจเฟื่องฟู ธุรกิจสังหาริมทรัพย์รุ่งเรือง แต่ช่วงหลังนี้พวกที่ซื้อเก็งกำไรต้องพยายามระบายสินค้าไปหรือบางรายยอมให้ธนาคารยึดหรือฟ้องบังคับคดี ในด้านพนักงาน ธนาคารยังขาดแคลนบุคลากรด้านสินเชื่ออยู่เป็นจำนวนมาก และยังไม่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทของสินเชื่อ บางธนาคารนอกจากจะขาดแคลนบุคลากรแล้ว บุคลากรที่มีอยู่ก็ยังมีความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อน้อย ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ขาดความมั่นใจและความเชื่อถ้อยต่อธนาคารได้ ทำให้ภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีไปด้วย และอำนาจในการอนุมัติวงเงินของผู้จัดการสาขาบางธนาคารไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เพราะอำนาจอนุมัติวงเงินมีน้อยกว่าราคาที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ามาขอสินเชื่อ ทำให้ต้องขออนุมัติจากผู้มีอำนาจสูงกว่า ทำให้เกิดการล่าช้าและลูกค้ามักไม่พอใจในความล่าช้าของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ