

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อสรุปหาปัจจัยที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์

ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบวัตถุประสงค์ในการศึกษา อยู่ 2 ประการคือ

1. เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์

ผู้ให้ข้อมูล จากการศึกษาจัดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารธนาคาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสาขาภาคเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้จัดการเขต ผู้จัดการภาคหรือผู้จัดการจังหวัดของธนาคารพาณิชย์ได้ข้อมูลมาด้วยการสัมภาษณ์ จำนวน 17 คน
2. ผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูลที่ได้เป็นการตอบแบบสอบถาม จำนวน 73 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม แบบสอบถามได้นำไปทดสอบกับผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดลำพูน 10 คน เพื่อทดสอบความตรงในเนื้อหา (Content Validity) และนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดได้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปรายละเอียดจากแบบสอบถามได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

จำนวนธนาคารพาณิชย์ 15 ธนาคาร มีสาขารวม 72 สาขา เป็นธนาคารขนาดใหญ่ 56 สาขา ธนาคารขนาดกลาง 11 สาขา และธนาคารขนาดเล็ก 5 สาขา จำนวนลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 20,809 ราย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 1 ธนาคาร จำนวนลูกค้า 5,758 ราย รวมลูกค้าทั้งหมด 26,567 ราย ปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ 21,809,517,633 บาท หรือประมาณ 21,000 ล้านบาท ปริมาณสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ 7,875,000,000 บาท รวมเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของอำเภอเมือง และอำเภอรอบนอก (รัศมี 30 กิโลเมตร) จำนวน 28,684,517,633 บาท

ในการขอสินเชื่อของลูกค้าธนาคารพาณิชย์วงเงินที่ลูกค้านิยมขอสินเชื่อคือ 1 ล้านบาท ส่วนของธนาคารอาคารสงเคราะห์วงเงินที่ลูกค้านิยมขอสินเชื่อคือ 0.5-1 ล้านบาท วงเงินที่ขอสินเชื่อโดยเฉลี่ย 1.5 ล้านบาท

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ในการศึกษาผู้วิจัยได้รวมปัจจัยเข้าเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ

2.1 หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2.1.2 ข้อมูลของที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งและหลักทรัพย์ ซึ่งหมายถึงลักษณะของที่อยู่อาศัยและขนาดของพื้นที่

2.1.3 ข้อเสนอของลูกค้ำผู้ขอสินเชื่อ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ วงเงินที่ขอสินเชื่อ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ

2.2 การวิเคราะห์คุณค่าทางเครดิต

2.2.1 หลักเกณฑ์ 6'C ประกอบด้วย Character, Capital, Capacity, Collateral, Condition, และ Country

2.2.2 หลักเกณฑ์ 3'P ประกอบด้วย Purpose, Payment, และ Protection

ผลสรุปจากการศึกษาพบว่า

1. การพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลให้ความสำคัญในการพิจารณา "ปานกลาง" เพราะข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าประกอบด้วยตัวแปรหลายตัว การให้คะแนนในการพิจารณาของผู้ให้ข้อมูลจะสูงต่ำกว่ากัน เช่น อายุ กับ รายได้ ผู้พิจารณาจะให้ความสำคัญรายได้มากกว่าอายุ เพราะรายได้บ่งบอกถึงความสามารถในการชำระ เพราะถ้าอายุของผู้ขอสินเชื่อมากกว่ากำหนดก็ให้หาผู้มาร่วมมาประกอบการพิจารณาได้ อายุจึงพิจารณาต่างกับรายได้ ส่วนอาชีพ สถานภาพ และการศึกษา ผู้พิจารณาจะให้ความสำคัญกับสถานภาพพอสมควร เพราะสถานภาพสามารถแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบได้ในระดับหนึ่ง เช่น คนโสดจะมีความรับผิดชอบน้อยกว่าผู้มีครอบครัว เนื่องจากไม่มีภาระทางครอบครัวมากนัก มีเท่าไรใช้หมดหรือแสวงหาความสุขใส่ตัวให้ได้มากที่สุดจึงขาดการออม อาชีพมีส่วนสัมพันธ์กับรายได้ ผู้พิจารณาจะให้ความสำคัญเพราะอาชีพจะบ่งบอกถึงรายได้ว่ามีรายได้สม่ำเสมอหรือไม่ เช่น งานเอกชนหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ เงินเดือนรายได้จะแตกต่างกันมาก ส่วนระดับการศึกษาจะไม่ให้ความสำคัญมากนัก เพราะจะเรียนมาอย่างน้อยขนาดไหน ผู้พิจารณาจะดูความสามารถในการชำระคืนและปัจจัยอื่น ๆ มากกว่าระดับการศึกษา อาจกล่าวได้ว่า "เรียนมาระดับไหนไม่ว่าขอให้มีเงินจ่ายคืนเพื่อชำระให้ธนาคารได้พอแล้ว"

2. การพิจารณาข้อมูลของที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ ธนาคารให้ความสำคัญ "มาก" เพราะที่อยู่อาศัยคือหลักทรัพย์ที่ลูกค้าใช้ค้ำประกันเงินกู้หรือสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ลูกค้า โดยปกติธนาคารจะอนุมัติสินเชื่อให้ประมาณร้อยละ 80 ของราคาประเมินด้วยเหตุนี้ผู้พิจารณาจะให้ความสำคัญขั้นนี้มาก เพื่อป้องกันความเสี่ยงของธนาคาร และถือว่าเป็นหลักทรัพย์หลักที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้หรือสินเชื่อ

3. การพิจารณาข้อเสนอของลูกค้าโดยทั่วไปธนาคารจะให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อมากกว่าวงเงินที่ขอสินเชื่อ ระยะเวลาในการผ่อนชำระและจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ เพราะลูกค้ามักจะปฏิบัติตามผลการพิจารณาของธนาคาร คะแนนของความสำคัญจึงน้อยและเมื่อหาค่าเฉลี่ยแล้ว ระดับความสำคัญในการพิจารณาจึงอยู่ที่ "ปานกลาง" ด้วยเหตุที่ลูกค้าแทบไม่สามารถต่อรองกับธนาคารได้เลยและต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของธนาคารเพียงอย่างเดียว ประกอบกับเป็นลูกค้าย่อยด้วยอำนาจในการต่อรองจึงแทบไม่มีเลย

4. หลักเกณฑ์ 6'C ธนาคารจะให้ความสำคัญในการพิจารณา "มาก" เพราะเป็นหลักเกณฑ์ที่บอกถึงคุณสมบัติของลูกค้า เป็นการมองลูกค้าในภาพรวม ทั้ง บุคคลิกภาพ การศึกษา ความประพฤติ ความน่าเชื่อถือ มีฐานะพอสมควรจะเป็นลูกค้าที่ดี วิเคราะห์สถานการณ์หรือสภาวะการในช่วงที่ลูกค้าขอสินเชื่อเชื่อว่าสภาวะการทาง เศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างไร นำอนุมัติสินเชื่อหรือไม่ พิจารณาความสามารถในการชำระคืนเงินงวดได้อย่างสม่ำเสมอ

5. หลักเกณฑ์ 3'P ธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณา "มาก" เพราะแต่ละปัจจัยที่ประกอบการ พิจารณาเป็นตัววัดที่ดีในการพิจารณาลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ และดูได้ละเอียดมากขึ้น เป็นการพิจารณาภาพรวมเหมือน 6'C เพราะพิจารณาจุดมุ่งหมายของการขอสินเชื่อ ความสามารถในการชำระ ภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นอย่างไร การป้องกันความเสี่ยงจากการขอสินเชื่อทำให้ธนาคารมั่นใจได้มากน้อยเพียงใด

จากการศึกษาดังกล่าว พบว่า ธนาคารพาณิชย์จะใช้ปัจจัยในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ข้อมูลของที่อยู่อาศัย (หลักทรัพย์) หลักเกณฑ์ 6'C หลักเกณฑ์ 3'P ให้ความสำคัญ "มาก" โดยเฉพาะหลักเกณฑ์ 6'C และ 3'P ธนาคารจะใช้ควบคู่กันตลอดในการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภท ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อเสนอของลูกค้า ให้ความสำคัญ "ปานกลาง"

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อหาความแตกต่างระหว่างธนาคารว่า ธนาคารแต่ละธนาคารใช้หลักเกณฑ์เหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่ จากการศึกษาพบว่า

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารแต่ละขนาดให้ความสำคัญในการพิจารณาไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ธนาคารทุกขนาดให้ความสำคัญเหมือน ๆ กัน ทั้งขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก ธนาคารจำเป็นต้องตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบ เพราะจำนวนเงินที่จะอนุมัติเป็นเงินออมของประชาชนที่นำมาฝากไว้กับธนาคาร และต้องใช้คืนประชาชน ดังนั้น ธนาคารจึงต้องพิจารณาให้รอบคอบเพื่อป้องกันความเสี่ยง

(2) ข้อมูลทั่วไปของที่อยู่อาศัย ธนาคารทุกธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาไม่แตกต่างกัน หมายความว่าทุกธนาคารจะดูหลักทรัพย์เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และพิจารณาตามราคาประเมินที่ทุกธนาคารมีข้อมูลอยู่แล้วและทราบกันโดยทั่วไป

(3) ข้อเสนอของลูกค้า ธนาคารทุกธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาไม่แตกต่างกัน หมายความว่าทุกธนาคารจะพิจารณาด้วยเกณฑ์ของธนาคารไม่ให้ความสำคัญกับข้อเสนอของลูกค้าประกอบกับเป็นลูกค้ารายย่อยที่ขาดอำนาจการต่อรองและจำต้องยอมรับข้อเสนอของธนาคารมากกว่าจะต่อรอง

(4) หลักเกณฑ์ 6'C และ 3'P ธนาคารทุกธนาคารให้ความสำคัญในการพิจารณาไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ทุกธนาคารจะมีเกณฑ์ในการวัดที่เหมือนกันหรือกำหนดเกณฑ์ที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน ปัจจุบันจะใช้ระบบ Credit Scoring (ภาคผนวก ง.) มาใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยกำหนดค่าคะแนนรวมเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยนี้จะปรับไปตามการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจว่าจะให้ความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยตัวใดมากตัวใต้น้อย

อนึ่ง ในการพิจารณาของธนาคารจะให้ความสำคัญที่ 6'C และ 3'P เพราะหลักเกณฑ์ 6'C จะพิจารณาข้อมูลด้านต่าง ๆ ของผู้ขอสินเชื่อเพิ่มเติมจากข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

4.1 Character หมายถึง อุปนิสัยใจคอและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อที่จะส่งผลต่อการชำระคืนเงินกู้ว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นการพิจารณาในภาพรวมของลูกค้า อาจสรุปได้ว่า อุปนิสัย ความประพฤติน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้หรือไม่ ควรให้สินเชื่อหรือควรปฏิเสธการขอสินเชื่อครั้งนี้

4.2 Capacity หมายถึง สมรรถภาพในการหารายได้ เพื่อมาชำระเงินกู้ ซึ่งธนาคารจะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอกู้เป็นหลัก เช่น รายได้หลักหรือรายได้ประจำที่หักค่ารายจ่ายทั้งหมดแล้ว ยังมีเงินรายได้สุทธิเหลือเพียงพอจะชำระเงินกู้ได้

4.3 Capital หมายถึง การขอสินเชื่อลูกค้าหรือผู้ขอกู้ควรจะมีทุนส่วนตัวบ้าง มิใช่ขอสินเชื่อจากธนาคารทั้ง 100% เพราะในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อของธนาคารจะอนุมัติประมาณ 80% ของหลักทรัพย์เท่านั้น ซึ่งการขอสินเชื่อของลูกค้าถ้าเป็น Post Finance ก็จะมีเงินค่างวดผ่านธนาคารอยู่แล้ว ส่วนลูกค้าที่ขอสินเชื่อโดยตรง ส่วนใหญ่จะต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งถือว่าเป็นทุนของลูกค้าเหมือนกัน รวมทั้งการพิจารณาเงินออมของลูกค้าด้วย เพราะถ้าลูกค้าขาดรายได้หลักจากสาเหตุใดก็ตาม ลูกค้ายังมีเงินส่งให้ธนาคารได้บ้าง อันเป็นผลดีทั้งธนาคารและลูกค้า

4.4 Collateral หมายถึง หลักทรัพย์หรือมูลค่าของสิ่งที่คุณขอสินเชื่อนำมาค้ำประกันกับธนาคาร ซึ่งก็คือที่อยู่อาศัยที่คุณสินเชื่อตนเอง

4.5 Condition หมายถึง สถานการณ์โดยทั่วไปภายใต้การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประสบภาวะที่เรียกว่า Over Supply โครงการต่าง ๆ ขายสินค้าไม่ได้ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการเก็งกำไรในอสังหาริมทรัพย์มากเกินไป ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวลง ส่งผลให้ธนาคารชะลอการให้สินเชื่อกับโครงการต่าง ๆ ที่สร้างที่อยู่อาศัยขายและ เข้มงวดมากกับลูกค้ารายย่อย ธนาคารจึงต้องพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้น โดยเฉพาะเศรษฐกิจปัจจุบัน

4.6 Country หมายถึง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศที่จะไปติดต่อดำขายด้วยและมาขอสินเชื่อกับธนาคาร ปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ ไม่ได้ใช้มากนักในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายย่อย โดยเฉพาะในหมวดอุปโภคบริโภค หรือการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แต่ก็ยังใช้ได้ในกรณีที่จะอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่ไปทำงานต่างประเทศหรือมีรายได้หลักจากต่างประเทศ ธนาคารจะพิจารณาว่าประเทศต่าง ๆ เหล่านั้นมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความมั่นคงมากจะพิจารณาอนุมัติได้ง่ายกว่าประเทศที่มีความมั่นคงน้อยหรือไม่มีความมั่นคง

ส่วน หลักเกณฑ์ 3'P จะประกอบด้วย

4.7 Purpose หมายถึง ในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารจะดูว่าคุณขอสินเชื่อเงินไปใช้ซื้อที่อยู่อาศัยจริงหรือไม่ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น ขอสินเชื่อไปซื้ออาคารพาณิชย์ แต่ไปซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งธนาคารจะตรวจสอบจากหลักฐานหรือเอกสารที่ยื่นต่อธนาคารประกอบการพิจารณา

4.8 Payment หมายถึง การพิจารณาความสามารถในการชำระคืนหรือรายได้มีความมั่นคง รายได้เพียงพอจะชำระธนาคารได้หรือไม่

4.9 Protection หมายถึง ผู้ขอสินเชื่อมีวิธีการอย่างไรที่แสดงให้เห็นว่ามีการป้องกันความเสี่ยงต่อรายได้ของตนเอง และมีรายได้หลักที่มั่นคง และสามารถผ่อนส่งธนาคารได้ตลอดระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีประกันอัคคีภัยไว้ด้วย

นอกจากนี้ การมีเงินประกันสังคมไว้คอยดูแลรักษาเมื่อเจ็บป่วย มี การประกันสุขภาพหรือประกันชีวิต ช่วยให้ธนาคารพิจารณานอมนัดวางเงินได้อย่างเหมาะสม เพราะผู้ขอสินเชื่อมีหลักประกันที่สร้างความมั่นใจแก่ธนาคารมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ธนาคารกำหนด เพื่อใช้ในการ พิจารณาวางเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และปัญหาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งลูกค้าผู้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในเขต อำเภอเมืองและอำเภอรอบนอก มาประมวลเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริการ พัฒนางานและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรปรับปรุงเรื่องเอกสารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอใช้บริการ ให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ลดขั้นตอนของกระบวนการและเอกสารให้ผู้มาใช้บริการมา ติดต่อน้อยครั้งลงกว่าที่เป็นอยู่ โดยการกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนว่าจะใช้ เวลาที่วัน และมีการติดตามประเมินผลอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรใช้ระบบ On-line มาใช้ในงาน และการพิจารณาสินเชื่อควรใช้ Credit Scoring มาช่วยในการวิเคราะห์ สินเชื่อ

โดยทั่วไป ธนาคารจะมีขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่ออยู่หลายขั้นตอน และใช้เวลาในการปฏิบัติการประมาณ 15-20 วัน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สัมภาษณ์ผู้ขอสินเชื่อ เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ วงเงินที่ขอสินเชื่อ หลักประกัน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา เงื่อนไขการชำระคืน

- ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอสินเชื่อแสดงเอกสารต่าง ๆ แก่ธนาคาร
- ขั้นตอนที่ 3 ธนาคารตรวจสอบฐานะทางการเงินและภาระหนี้สินของผู้ขอสินเชื่อ
- ขั้นตอนที่ 4 ธนาคารไปตรวจสอบหลักทรัพย์ (ไปดูที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ)
- ขั้นตอนที่ 5 ธนาคารทำบันทึกสรุปรายละเอียดค่าขอสินเชื่อ
- ขั้นตอนที่ 6 เสนอขออนุมัติ
- ขั้นตอนที่ 7 ผู้จัดการสาขาพิจารณาอนุมัติ
- ขั้นตอนที่ 8 ในกรณีที่เกินอำนาจของผู้จัดการสาขาจะอนุมัติได้ต้องส่งเรื่องต่อเพื่อให้ระดับสูงกว่าพิจารณาต่อไป

จากขั้นตอนที่ 7 หรือ 8 เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกเช่น สัญญากู้เงิน เบ็ดบัญชีใหม่ (กรณีลูกค้าไม่มีบัญชีของธนาคาร) ทำประกันจำนอง จะเห็นได้ว่า ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าจะใช้เวลามากและมีหลายขั้นตอน ธนาคารควรลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้น้อยลง และใช้เวลาปฏิบัติการประมาณ 3-5 วัน โดยใช้ระบบ Credit Scoring เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และปฏิบัติดังนี้

1. สัมภาษณ์ และพิจารณาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ
2. ตรวจสอบหลักทรัพย์ (ตรวจดูที่อยู่อาศัยที่จะสินเชื่อ)
3. สรุปรายละเอียดค่าขอสินเชื่อ เสนอเพื่อขออนุมัติ
4. อนุมัติวงเงินและเซ็นสัญญา
5. จัดประกันจำนองหรือจดจำนอง

1-2 ใช้ระบบ Credit Scoring เข้ามาช่วย โดยพิจารณาให้คะแนนข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำคะแนนรวมมาพิจารณาตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ควรใช้เวลาในการปฏิบัติการ 2 วัน

3-5 ควรใช้เวลาในการปฏิบัติการ 3 วัน

2. อำนาจในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อแต่ละธนาคาร ควรขยายวงเงินให้สอดคล้องกับราคาของที่อยู่อาศัย เพราะถ้ามีอำนาจอนุมัติวงเงินน้อยกว่าราคาที่อยู่อาศัย ทำให้การพิจารณาล่าช้า เพราะสาขาจะต้องขออนุมัติวงเงินจากผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงินสูงกว่าไปเรื่อย ๆ ยิ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า ถ้าสามารถสิ้นสุดที่ผู้มีอำนาจอนุมัติชุดเดียวได้จะคล่องตัวมากในเรื่องการปฏิบัติงาน เช่น วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 2 ล้านบาท ผู้จัดการสาขาอนุมัติได้เลย ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนทุกประการ แต่ถ้าเกิน 2 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท (สำหรับที่อยู่อาศัย) ให้มีคณะกรรมการอนุมัติชุดหนึ่งอาจเป็นระดับจังหวัดหรือระดับภาคหรือระดับเขต มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ จะทำให้ขั้นตอนในการพิจารณารวดเร็วขึ้น

3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รัฐบาลควรมีนโยบายกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ให้ลดลงหรือมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการส่งเสริมและช่วยให้ผู้ที่เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยซื้อผ่อนส่งกับธนาคารได้ และยังช่วยแก้ปัญหา Over Supply ของตลาดที่อยู่อาศัยได้อีกทางหนึ่งด้วย เนื่องจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อย เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จึงไม่ยอมปล่อยให้ปัญหาในการชำระเงินงวดหรือให้ธนาคารยึด จึงทำทุกวิถีทางเพื่อไม่ให้ถูกธนาคารยึด ความเสี่ยงของธนาคารจึงมีน้อย สมควรจะสนับสนุนสินเชื่อประเภทนี้ให้มากขึ้น

4. การบริหารงานบุคคลของธนาคารควรมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานด้านสินเชื่อที่มีอยู่หลายประเภท ควรมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อเฉพาะทางจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันพนักงานสินเชื่อควรพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถด้านสินเชื่อ อัธยาศัยไมตรี มนุษยสัมพันธ์ และความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะการออกท้องที่เพื่อประเมินหลักทรัพย์

ในการพัฒนาพนักงานสินเชื่อให้มีความรู้ด้านสินเชื่อ ธนาคารควรมีโครงการฝึกอบรม Credit Skill ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสินเชื่อ เพื่อตอบสนองภาระงานที่มากและการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านสินเชื่อ โดยสมาคมธนาคารพาณิชย์ไทยและสมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย ควรเข้ามามีบทบาท

ด้วยการร่างหลักสูตร สำหรับการฝึกอบรมให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของ
 ธนาคาร ปัจจุบันธนาคารขนาดใหญ่ได้จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมขึ้นมาแล้ว เพื่อเป็นสถานที่สำหรับ
 อบรมพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถพัฒนาตามการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกและ
 เทคโนโลยี และธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าการพัฒนาคนคือการพัฒนาองค์กร จึงให้
 ความสำคัญในการพัฒนาคนมาก ด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รองรับการ
 เปลี่ยนแปลง

ศูนย์ฝึกอบรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมีสถานที่ตั้งดังนี้

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตำบลหลุมสี อำเภอบางบาล
จังหวัดนครราชสีมา
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตำบลแสนภูตาช อำเภอบ้านโพธิ์
จังหวัดฉะเชิงเทรา
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์ฝึกอบรมที่ 1
78/3 หมู่ 8
ซอยนาจอมเทียน 52
หาดตะวันรอน ถนนสุขุมวิท
อำเภอลัดทึบ
ตำบลนาจอมเทียน
จังหวัดชลบุรี
- ศูนย์ฝึกอบรมที่ 2
198 หมู่ 4
ตำบลบางปง อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่

5. การบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในอนาคตธนาคารออมสินควรจะมียุทธศาสตร์มากขึ้นนอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะธนาคารออมสินมีความเหมาะสม และการรับฝากเงินส่วนใหญ่มาจากเด็ก ๆ เป็นการออมทรัพย์ระยะยาว ซึ่งสอดคล้องเหมาะสมกับการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้วยระยะเวลาในการออมยาวเหมาะที่จะมาให้ลูกค้ากู้ยืมในระยะยาว เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รัฐบาลควรให้ธนาคารออมสินบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนทั่วไป อีกธนาคารหนึ่งเพราะธนาคารออมสินไม่ได้มุ่งเน้นที่จะทำธุรกิจ สมควรให้บริการสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัยมาก ประกอบกับการส่งเสริมให้คนมีที่อยู่อาศัยจะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศชาติดีไปด้วย เพราะจะเกิดการลงทุนก่อสร้างที่อยู่อาศัย มีการจ้างงานจำนวนมาก มีการหมุนเวียนของเงินจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างมากมาย เช่น วัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ ไม้ดอกไม้ประดับ ธุรกิจโฆษณา เป็นต้น

6. ธนาคารควรขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ให้ยาวนานขึ้นกว่าเดิม เช่น บางธนาคารกำหนดไว้ 15 ปี ควรขยายเป็น 20 หรือ 25 ปี หรือ กำหนดไว้ 20 ปี ควรขยายเป็น 25 ปี เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อยลง และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้ปานกลางสามารถใช้บริการของธนาคารได้ และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองด้วย

7. ธนาคารควรพิจารณาการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทโครงการบ้านจัดสรร โดยเฉพาะโครงการที่มีความเป็นไปได้สูง รวมทั้งโครงการที่มีหน่วยงานราชการและบริษัทเอกชนเป็นผู้ค้าประกัน ซึ่งปัจจุบันที่อยู่อาศัยตามโครงการต่าง ๆ เหลืออยู่อีกมาก สาขาธนาคารสามารถออกไปพบเจ้าของโครงการ และแนะนำบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้ารายย่อยได้เช่นกัน ลูกค้ารายย่อยจากโครงการส่วนใหญ่จะมีคุณภาพดี เพราะมีรายได้หลักที่มั่นคง ยิ่งถ้าผ่อนชำระเงินดาวน์เรียบร้อยแล้ว ย่อมแสดงถึงความสามารถในการชำระเงินคืนที่ดี

8. การชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ ถ้าเป็นข้าราชการหรือพนักงานบริษัทเอกชน ควรกำหนดให้ชำระหนี้ในแต่ละงวดผ่านหน่วยงานต้นสังกัด โดยหักเงินที่ชำระหนี้จากบัญชีเงินเดือนโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารได้รับการชำระเงินงวดเร็วขึ้น และสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการสินเชื่อด้วย

9. ธนาคารควรพิจารณาให้สินเชื่อต่อเนื่องจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการของลูกค้า เช่น สินเชื่อเพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ เครื่องอำนวยความสะดวก ตกแต่งหรือต่อเติมซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ซึ่งจะจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น เป็นผลดีต่อธนาคารในเรื่องของการแข่งขันได้อีกทางหนึ่งด้วย

10. ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยกำหนดการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารนำมาประกอบการตัดสินใจอนุมัติวงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยภายในอะไรบ้างที่ธนาคารนำมาพิจารณาอนุมัติวงเงิน เช่น นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารในแต่ละปี เป้าหมายของวงเงินสินเชื่อ จำนวนเงินฝากที่มีอยู่สามารถปล่อยให้ประชาชนขอกู้ได้ปริมาณเท่าใด ซึ่งเป็นเรื่องน่าสนใจ โดยเฉพาะเรื่องเงินฝากเพราะมีส่วนสัมพันธ์กับสินเชื่อ ยังไม่ได้ศึกษาและน่าสนใจศึกษาต่อไป

ข้อพึงระวังในการทำวิจัยเกี่ยวกับธนาคาร ข้อมูลค่อนข้างหายาก เพราะข้อมูลของธนาคารจะเป็นความลับ จึงควรทำวิจัยในเรื่องที่ไม่กระทบกระเทือนต่อธุรกิจของธนาคาร และเป็นการวิจัยเกี่ยวกับลูกค้ามากกว่าธนาคาร