



การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

A STUDY OF STRATEGIES TO INCREASE HOUSING LOAN APPROVALS FOR
SELF-EMPLOYED CUSTOMERS AT THE GOVERNMENT HOUSING BANK,
CHANTHABURI BRANCH

¹ตะวัน สมรุตโชติกุล, รัชดา รูปทอง

¹Tawan Somrutshotikul, Ratchada Toopthong

¹มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

¹The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

Corresponding Author's Email: 2411131621011@live4.utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี วิธีการศึกษาประกอบด้วยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้อนุมัติ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา หัวหน้างานสินเชื่อ พนักงานให้บริการสินเชื่อ ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และผู้ที่สนใจขอสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี จำนวน 30 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เก็บด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ควรปรับกระบวนการให้ทันสมัย โดยใช้ระบบดิจิทัล โดยการปรับกระบวนการให้ทันสมัยผ่านระบบดิจิทัลเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในระยะเริ่มต้น เนื่องจากสามารถลดจุดอ่อนสำคัญของธนาคาร ช่วยเพิ่มโอกาสอนุมัติสินเชื่อแก่กลุ่มอาชีพอิสระได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ใช้เวลาและงบประมาณในระดับที่ควบคุมได้

คำสำคัญ : สินเชื่อที่อยู่อาศัย, อาชีพอิสระ, ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

This independent study aimed to explore strategies for increasing housing loan approvals for self-employed customers at the Government Housing Bank, Chanthaburi Branch. The research methodology involved interviews with individuals related to loan approvals, including the branch manager, the head of the loan department, loan service officers, approved



loan applicants, and prospective loan applicants of the Government Housing Bank, Chanthaburi Branch, totaling 30 participants. The sample group was selected using purposive sampling. Additionally, data were collected via questionnaires from 350 self-employed customers of the branch, using both purposive and simple random sampling methods. Data collection was conducted in person through online questionnaires. The findings revealed that the most suitable initial strategy to increase housing loan approvals for self-employed customers at the Government Housing Bank, Chanthaburi Branch is to modernize the process through digital systems. This modernization would address key weaknesses of the bank, significantly increase approval opportunities for self-employed customers, and achieve tangible results while maintaining control over time and budget.

Keywords : Housing Loan, Self-Employed, Government Housing Bank

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ที่มีพันธกิจสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยเน้นการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม พร้อมเงื่อนไขที่ยืดหยุ่น เพื่อให้ประชาชนกลุ่มรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึง (Government Housing Bank, 2025)

อีกทั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการซื้อที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ต่ำและปานกลาง อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้าอาชีพอิสระ ธอส. พบกับความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระที่มีลักษณะเฉพาะในด้านรายได้ที่ไม่มั่นคงและมักขาดเอกสารทางการเงินที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ เช่น เอกสารการเสียภาษีหรือเอกสารรายได้ที่เป็นทางการ (Government Housing Bank, 2025)

กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แม้ว่าจะมีความต้องการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสูง แต่ด้วยความไม่มั่นคงของรายได้และการขาดเอกสารทางการเงินที่ชัดเจน จึงทำให้การเข้าถึงสินเชื่อของพวกเขามีความยากลำบาก ซึ่งเป็นปัญหาที่ธนาคารต้องเผชิญ โดยอาจทำให้อัตราการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มนี้ค่อนข้างต่ำกว่าที่คาดหวัง (Government Housing Bank, 2025)

สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่าปริมาณการอนุมัติสินเชื่อในกลุ่มอาชีพอิสระยังต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าจะมีความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มสูงขึ้น โดยปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่

1. ข้อจำกัดด้านเอกสารรายได้ที่ไม่เป็นทางการของลูกค้า
2. ความไม่ชัดเจนหรือซับซ้อนของแนวทางพิจารณาสินเชื่อ ที่ต้องใช้ดุลยพินิจอย่างมาก
3. ความไม่พร้อมของพนักงานขาดความชำนาญในการวิเคราะห์รายได้ของกลุ่มอาชีพอิสระ
4. การขาดเครื่องมือเทคโนโลยีในการสนับสนุนการวิเคราะห์รายได้และความเสี่ยง



5. ความล่าช้าในกระบวนการอนุมัติ ทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นที่อนุมัติรวดเร็วกว่า

แม้ธนาคารจะมีแนวทางส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อของกลุ่มอาชีพอิสระ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็น อาทิ บัญชีเงินฝากย้อนหลัง 6 เดือน และหลักฐานการประกอบอาชีพอื่นๆ แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดในกระบวนการพิจารณาและการสนับสนุนจากระบบภายในอยู่มาก (Government Housing Bank, 2025)

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการเพิ่มปริมาณยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าอาชีพอิสระในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค พร้อมหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการพิจารณา และวางกลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สอดคล้องกับลักษณะรายได้ของลูกค้า เพื่อให้สาขาจันทบุรีสามารถขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต (Government Housing Bank, 2025)

ลักษณะรายได้และเอกสารที่แตกต่างกันระหว่างลูกค้าอาชีพประจำและอาชีพอิสระเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารควรพัฒนากระบวนการที่มีความยืดหยุ่น และใช้เครื่องมือเทคโนโลยีร่วมในการประเมินรายได้ของกลุ่มอาชีพอิสระ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มยอดสินเชื่อในระยะยาว (Government Housing Bank, 2025)

การเปรียบเทียบลูกค้าอาชีพประจำทั่วไประหว่างลูกค้าอาชีพอิสระของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า มีความแตกต่างที่สำคัญในหลายมิติที่ส่งผลกระทบต่อเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างมีนัยสำคัญ ลูกค้าอาชีพประจำมีลักษณะรายได้ที่มั่นคงแน่นอน มีหลักฐานทางการเงินที่ชัดเจน เช่น สลิปเงินเดือนและหนังสือรับรองรายได้ ทำให้การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของธนาคารสามารถดำเนินการได้โดยง่าย ในขณะที่ลูกค้าอาชีพอิสระมีรายได้ไม่แน่นอน ผันผวนตามฤดูกาลและเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้การพิจารณาสินเชื่อมีความซับซ้อนมากกว่า กลุ่มลูกค้าอาชีพประจำสามารถแสดงเอกสารรายได้จากหน่วยงานราชการหรือองค์กรเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น สลิปเงินเดือน และบัญชีเงินเดือนย้อนหลัง ขณะที่ลูกค้าอาชีพอิสระจำเป็นต้องใช้เอกสารรายได้ทางเลือกจำนวนมาก เช่น Statement หลายบัญชี ใบเสร็จ รายรับรายจ่าย รูปถ่ายกิจการ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสร้างภาระด้านเอกสารให้กับลูกค้าและเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างมาก กลุ่มอาชีพประจำที่ทำงานในองค์กรที่มี MOU กับธนาคารจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ดอกเบี้ยต่ำหรือเงื่อนไขผ่อนชำระที่ผ่อนคลาย ขณะที่กลุ่มอาชีพอิสระไม่ได้รับสิทธิพิเศษลักษณะนี้ และกลุ่มอาชีพประจำมีโอกาสได้รับอนุมัติสินเชื่อสูง หากมีอายุงานเกิน 1 ปี และรายได้ชัดเจน (Government Housing Bank, 2025)

จากรายงานจากระบบ ghb system ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี (2568) ดังกล่าว พบว่า ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2565 ถึง 2567 การเปรียบเทียบยอดสินเชื่อระหว่างผู้ประกอบการอาชีพประจำและผู้ประกอบการอาชีพอิสระของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างสองกลุ่มอาชีพนี้ (Government Housing Bank, 2025)

สำหรับกลุ่มอาชีพประจำ ยอดสินเชื่อที่ปล่อยออกไปในแต่ละปีมีมูลค่าสูงกว่าตัวเลขเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565 ยอดสินเชื่อสูงถึง 138.97% ของเป้าหมาย แสดงถึงความต้องการสินเชื่อของลูกค้า



อาชีพประจำที่แข็งแกร่งและการอนุมัติสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพ แม้ในปี 2566 เปอร์เซ็นต์จะลดลงมาอยู่ที่ 105.36% แต่ก็ยังถือว่าเกินเป้าหมาย และในปี 2567 ตัวเลขกลับเพิ่มขึ้นอีกครั้งเป็น 112.77% สะท้อนถึงความมั่นคงในการปล่อยสินเชื่อแก่กลุ่มอาชีพประจำ ที่ธนาคารสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Government Housing Bank, 2025)

ในทางกลับกัน กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระกลับแสดงผลลัพธ์ที่สวนทางกันอย่างชัดเจน ยอดสินเชื่อที่ปล่อยออกในปี 2565 คิดเป็นเพียง 75.21% ของเป้าหมาย และแนวโน้มยังคงลดลงในปีถัดมา โดยในปี 2566 อยู่ที่ 57.44% และลดต่ำลงอีกในปี 2567 เหลือเพียง 44.92% เท่านั้น ซึ่งบ่งชี้ถึงอุปสรรคหรือข้อจำกัดบางประการที่ทำให้ธนาคารไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มอาชีพอิสระได้ อาจเป็นเพราะลักษณะรายได้ที่ไม่แน่นอน ความยากในการตรวจสอบสถานะทางการเงิน หรือเงื่อนไขด้านหลักประกันที่ไม่เอื้ออำนวย (Government Housing Bank, 2025)

ภาพรวมจากข้อมูลนี้สะท้อนถึงความแตกต่างด้านความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนระหว่างกลุ่มอาชีพประจำและอาชีพอิสระ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการสนับสนุนทางการเงิน หากไม่มีมาตรการเฉพาะหรือการปรับแนวทางในการให้สินเชื่อที่ตอบโจทย์กลุ่มอาชีพอิสระได้อย่างเหมาะสม ธนาคารอาจต้องพิจารณาปรับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ หรือส่งเสริมช่องทางอื่น ๆ เช่น การอบรมการบริหารการเงิน การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย หรือการใช้ข้อมูลทางเลือกในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการอาชีพอิสระในอนาคต (Government Housing Bank, 2025)

สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีสำหรับลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระนั้น มีกระบวนการพิจารณาที่ยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการพิจารณารายได้จากอาชีพอิสระที่อาจไม่ได้มีการยืนยันจากเอกสารทางการเงินที่เป็นทางการ โดยลูกค้าจะต้องจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และผ่านการประเมินมูลค่าของหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อ (Government Housing Bank, 2025)

นอกจากนี้ บุคลากรของธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระยังอาจขาดทักษะหรือความเข้าใจที่จำเป็นในด้านการวิเคราะห์และให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการและการเพิ่มยอดสินเชื่อในระยะยาว (Government Housing Bank, 2025) การพัฒนาทักษะของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว การพัฒนาแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมและการเพิ่มทักษะความสามารถของบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าอาชีพอิสระ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยแต่ขาดการสนับสนุนที่เหมาะสม (Government Housing Bank, 2025) การศึกษาปัญหานี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทางเลือกใหม่ ๆ ในการบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมกับลูกค้าอาชีพอิสระและเพิ่มยอดสินเชื่อในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเพิ่มปริมาณยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระมีความสำคัญทั้งในด้านการขยายฐานลูกค้าของธนาคาร และการสนับสนุนความเป็นอยู่ของกลุ่มคนในสังคมที่มีศักยภาพในการชำระหนี้ แต่ไม่สามารถพิสูจน์รายได้ที่มั่นคงต่อเนื่องได้จากหลักฐานทางการเงินตามที่ธนาคารกำหนด ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจในด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย และยังสามารถเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับกลุ่มอาชีพอิสระในพื้นที่จันทบุรี (Government Housing Bank, 2025)



ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีพบว่า กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการอาชีพอิสระมีอัตราการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยต่ำ เนื่องจากข้อจำกัดในการยื่นรายได้ที่ไม่เป็นทางการ การปรับนโยบายสินเชื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มนี้จึงเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อของกลุ่มอาชีพอิสระ ซึ่งสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อให้กับธนาคาร และเป็นการสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในพื้นที่จันทบุรีได้ (Government Housing Bank, 2025)

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้มียอดขายมากกว่าเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเหมาะสมกับกลุ่มอาชีพอิสระ และสามารถนำไปปรับปรุงออกแบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้มีความเหมาะสมกับความต้องการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี” มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 แหล่ง คือ ประกอบด้วย 1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้อนุมัติ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา หัวหน้างานสินเชื่อ พนักงานให้บริการสินเชื่อ และผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากการทำแบบสอบถาม เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยมีการเก็บรวบรวม ข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2568 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาโดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ



3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ ประชากรกลุ่มที่ 1 คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้อนุมัติ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา หัวหน้างานสินเชื่อ พนักงานให้บริการสินเชื่อ ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และผู้ที่สนใจขอสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา จันทบุรี ประชากรกลุ่มนี้ได้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 30 คน และประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ลูกค้ายกยอสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี 350 คน ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, as cited in Thanin Sincharu, 2021) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม (google form)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. สรุปผลการศึกษาวิจัย และ การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย (Presentation of the Research Results)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดขายสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้ายกยอสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี” ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 41-50 ปี และระยะเวลาที่ทำอาชีพอิสระ 11-15 ปี

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้ายกยอสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้ายกยอสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี โดยรวม

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย แก่กลุ่มลูกค้ายกยอสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ปัจจัยภายใน	3.75	0.738	มาก
ปัจจัยภายนอก	3.83	0.750	มาก



ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย แก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
รวม	3.79	0.745	มาก

ตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.745) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยภายนอก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.750) รองลงมา คือ ปัจจัยภายใน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.738) ตามลำดับ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ผลการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี โดยภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths) เจ้าหน้าที่เข้าใจลูกค้า, ธนาคารมีชื่อเสียง, สามารถใช้ข้อมูลไม่เป็นทางการช่วยประเมินรายได้

จุดอ่อน (Weaknesses) นโยบายยังไม่รองรับรายได้ไม่แน่นอน, กระบวนการอนุมัติซับซ้อน, ไม่มี scoring หรือเครื่องมือดิจิทัลเฉพาะ

โอกาส (Opportunities) ความต้องการสินเชื่อในกลุ่มอาชีพอิสระสูงขึ้น, เทคโนโลยีช่วยวิเคราะห์รายได้, รัฐสนับสนุนนโยบายให้เข้าถึงสินเชื่อ

อุปสรรค (Threats) คู่แข่งเร็วและยืดหยุ่นกว่า, ลูกค้าขาดความรู้การวางแผนทางการเงิน, เศรษฐกิจท้องถิ่นผันผวน

2. ผลการวิเคราะห์การนำเสนอแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยรวบรวมมาวิเคราะห์รูปแบบกลยุทธ์ เพื่อกำหนดปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWs Matrix) ดังนี้ กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงป้องกัน กลยุทธ์เชิงแก้ไข และกลยุทธ์เชิงรับ เพื่อนำไปกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา และ นำมาจัดทำแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ดังนี้

1. กลยุทธ์เชิงรุก (S,O): พัฒนา credit scoring ที่ยืดหยุ่น ใช้เทคโนโลยีร่วมกับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อคว้าโอกาสในตลาดที่ขยายตัว

2. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (W,O): ปรับขั้นตอนให้ทันสมัย ใช้ระบบดิจิทัลช่วยลดอุปสรรคเรื่องเอกสาร

3. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (S,T): ใช้จุดแข็งในเรื่องภาพลักษณ์และความเข้าใจลูกค้า สู้กับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการแข่งขัน



4. กลยุทธ์เชิงรับ (W,T): ออกแบบผลิตภัณฑ์เฉพาะ และทำระบบประเมินออนไลน์ เพื่อลดความกลัวของลูกค้าและลดจุดอ่อนภายใน

จากการเลือกแนวทางทั้ง 4 แนวทาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการประเมินทางเลือกในแต่ละแนวทางสำหรับการแก้ปัญหา ซึ่งช่วยในการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการเพิ่มยอดขายของกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ โดยใช้เกณฑ์การประเมินหลัก 4 ด้าน คือ ประสิทธิภาพ ความเป็นไปได้ ระยะเวลา และความคุ้มค่า โดยการประเมินทางเลือกจะใช้การให้คะแนนว่าทางเลือกใดมีความสำคัญและเหมาะสมในการแก้ปัญหามากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้จัดการสาขาเป็นผู้ให้คะแนนในการประเมินทางเลือก ผู้จัดการสาขาและผู้วิจัยเลือกแนวทางเลือกที่ 2 เป็นแนวทางสำหรับการแก้ปัญหา ซึ่งเหมาะสมและสามารถดำเนินการได้ทันทีสำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ดังนี้

ทางเลือกที่แนะนำ: แนวทาง WO – “ปรับกระบวนการให้ทันสมัย โดยใช้ระบบดิจิทัล”

เหตุผลที่แนะนำ:

1. ประสิทธิภาพสูง: ช่วยลดขั้นตอนและเอกสารในการขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของกลุ่มอาชีพอิสระ
2. ความเป็นไปได้สูง: สามารถใช้โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ธนาคาร และระบบออนไลน์ร่วมกับการปรับปรุงบางส่วน
3. เห็นผลเร็ว: เริ่มใช้บางฟีเจอร์ เช่น ระบบ Pre-Approval ออนไลน์ ได้ภายใน 3-6 เดือน
4. ความคุ้มค่า: ใช้งบประมาณระดับปานกลาง แต่ได้ผลคุ้มค่าทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้าและความเร็วในการอนุมัติ

แนวทางดำเนินการประกอบด้วย:

1. พัฒนาระบบ Pre-Approval Online สำหรับลูกค้าอาชีพอิสระให้สามารถตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น
2. แปลงเอกสารประกอบการกู้ให้เป็นดิจิทัล เพื่อความสะดวก ลดเวลาตรวจสอบ
3. ลดขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ โดยปรับโฟลว์ให้สั้นลง และใช้ระบบอัตโนมัติเข้ามาช่วย
- 4.อบรมเจ้าหน้าที่สาขา ให้เข้าใจและใช้เครื่องมือดิจิทัลได้คล่อง

การปรับกระบวนการให้ทันสมัยผ่านระบบดิจิทัลเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในระยะเริ่มต้น เนื่องจากสามารถลดจุดอ่อนสำคัญของธนาคาร ช่วยเพิ่มโอกาสอนุมัติสินเชื่อแก่กลุ่มอาชีพอิสระได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ใช้เวลาและงบประมาณในระดับที่ควบคุมได้

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPIs) ของการดำเนินกลยุทธ์เพื่อเพิ่มยอดขายสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี โดยจำนวนคำขอสินเชื่อของกลุ่มอาชีพอิสระที่เพิ่มขึ้น มีเป้าหมายเพิ่มขึ้น มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 20 ภายใน 12 เดือน อัตราการอนุมัติสินเชื่อในกลุ่มอาชีพอิสระ มีเป้าหมายเพิ่มขึ้น มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10 ภายใน 12 เดือน ระยะเวลาเฉลี่ยในการอนุมัติสินเชื่อ ลดลงเหลือ มากกว่าหรือเท่ากับ 15 วัน จำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบ Pre-Approval Online มีเป้าหมาย มากกว่าหรือเท่ากับ 500 ราย ภายใน 6 เดือน ความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพอิสระ มีเป้าหมายคะแนน



เฉลี่ย มากกว่าหรือเท่ากับ 4.0 และอัตราหนี้เสีย (NPL) ในกลุ่มอาชีพอิสระ มีเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3 ของยอดปล่อยใหม่

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี” องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวโน้มเทคโนโลยีการให้สินเชื่อ (Digital Lending Trends)

1) การใช้ AI Credit Scoring ที่วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินจากหลายแหล่ง เช่น Digital Wallet, E-commerce, Social Media

2) ระบบ Open Banking ที่ให้ธนาคารเข้าถึงข้อมูลธุรกรรมของลูกค้าจากสถาบันการเงินอื่น เพื่อการประเมินความสามารถชำระหนี้ได้อย่างแม่นยำ

3) การใช้ e-KYC (Electronic Know Your Customer) ลดขั้นตอนเอกสารและการเดินทาง

2. การใช้ข้อมูลทางเลือก (Alternative Data)

1) การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือจากพฤติกรรมการชำระบิล ค่าน้ำ-ค่าไฟ-ค่าโทรศัพท์

2) การนำข้อมูลภาษีและข้อมูลการชำระเงิน COD มาใช้เป็นหลักฐานเสริม

3. กลยุทธ์การออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเฉพาะกลุ่ม (Tailored Loan Products)

1) สินเชื่อที่ปรับงวดผ่อนชำระตามฤดูกาลสำหรับอาชีพที่รายได้ขึ้นกับฤดู เช่น เกษตรกร

2) สินเชื่อที่มี Payment Holiday หรือพักชำระบางเดือนสำหรับผู้ที่มีรายได้ไม่สม่ำเสมอ

4. การเสริมทักษะบุคลากร (Staff Upskilling)

1) อบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจลักษณะการเงินของอาชีพอิสระและธุรกิจขนาดเล็ก

2) เพิ่มทักษะด้านการให้คำปรึกษาด้านการจัดทำเอกสารรายได้ให้ลูกค้า

5. แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและการตลาดเฉพาะกลุ่ม

1) จัดสัมมนา/เวิร์กช็อปด้านการเงินสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระในชุมชน

2) ใช้สื่อออนไลน์และ Influencer ในกลุ่มอาชีพอิสระเพื่อสร้างการรับรู้

3) ทำ Partnership กับแพลตฟอร์มอาชีพอิสระ เช่น Grab, Shopee, Lazada เพื่อออก

ผลิตภัณฑ์ร่วม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

จากการศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี พบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการ



ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งโครงสร้างภายในของธนาคาร และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีภายนอกต่างมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าอาชีพอิสระ โดยเฉพาะในด้านปัจจัยภายใน เช่น ความเข้าใจลูกค้า ความเชื่อมั่นในธนาคาร และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการประเมินรายได้จากข้อมูลไม่เป็นทางการ ถือเป็นจุดแข็งที่ธนาคารสามารถใช้ได้อย่างยอดเยี่ยม ในขณะที่เดียวกัน จุดอ่อนที่สำคัญ เช่น ความล่าช้าในการอนุมัติ การขาดระบบดิจิทัล และนโยบายที่ยังไม่ยืดหยุ่นกับรายได้ไม่แน่นอน กลับเป็นอุปสรรคที่ฉุดรั้งประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและสรุป SWOT Analysis ที่ได้รับไว้ในบทที่ 4 ผลลัพธ์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ณัฏฐา ราชโสภา และรินรดา แสงบัว (2567) พบว่า ปัญหาหลักของยอดสินเชื่อลดลง ได้แก่ ความล่าช้าในการอนุมัติ และเงื่อนไขที่เข้มงวด ซึ่งตรงกับจุดอ่อน (W2, W1) ที่ระบุไว้ในงานวิจัยนี้ และแนวทางที่เสนอ เช่น การปรับปรุงช่องทางบริการ การใช้พนักงานเชิงรุก สอดคล้องกับแนวทาง WO ในการปรับกระบวนการผ่านระบบดิจิทัล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ศรัณญา จันทนาคร (2566) ระบุว่าผู้ประกอบการอาชีพอิสระมักถูกจำกัดวงเงินสินเชื่อจากเกณฑ์รายได้แบบเคร่งครัด และต้องอาศัยเอกสารทางการเงินที่สอดคล้อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของงานวิจัยนี้ที่ระบุว่า ควรออกแบบระบบประเมินรายได้ให้เหมาะกับกลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ และจัดทำระบบ Pre-Approval Online เพื่อช่วยให้ลูกค้าเตรียมความพร้อม และชี้ให้เห็นว่าเกณฑ์รายได้ของสถาบันการเงินที่เข้มงวด ส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระถูกจำกัดวงเงินสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของงานวิจัยที่เสนอให้ปรับระบบการประเมินรายได้ให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้แน่นอน และแตกต่างกับงานวิจัยของ Soh (2018) เน้นว่าปัจจัยฝั่งธนาคาร เช่น funding ratio และ capital ratio มีอิทธิพลสูงสุดต่อการอนุมัติสินเชื่อ มากกว่าปัจจัยฝั่งลูกค้า ซึ่งต่างจากข้อเสนอของงานวิจัยนี้ที่เน้นการปรับกระบวนการบริการและความพร้อมของผู้กู้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี

จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ผู้วิจัยเสนอทางเลือกที่แนะนำ แนวทาง WO “ปรับกระบวนการให้ทันสมัย โดยใช้ระบบดิจิทัล” โดยทางเลือกนี้จะทำให้มีประสิทธิภาพสูง ช่วยลดขั้นตอนและเอกสารในการขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของกลุ่มอาชีพอิสระ ความเป็นไปได้สูง สามารถใช้โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ เช่น เว็บไซต์ธนาคาร และระบบออนไลน์ ร่วมกับการปรับปรุงบางส่วน เห็นผลเร็ว เริ่มใช้บางฟีเจอร์ เช่น ระบบ Pre-Approval ออนไลน์ ได้ภายใน 3-6 เดือน และความคุ้มค่า ใช้งบประมาณระดับปานกลาง แต่ได้ผลคุ้มค่าทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้าและความเร็วในการอนุมัติ โดยแนวทางดำเนินการประกอบด้วย การพัฒนาระบบ Pre-Approval Online สำหรับลูกค้าอาชีพอิสระให้สามารถตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น แปลงเอกสารประกอบการกู้ให้เป็นดิจิทัล เพื่อความสะดวก ลดเวลาตรวจสอบ ลดขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ โดยปรับโพลีให้สั้นลง และใช้ระบบอัตโนมัติเข้ามาช่วย และอบรมเจ้าหน้าที่สาขา ให้เข้าใจและใช้เครื่องมือดิจิทัลได้คล่อง ซึ่งการปรับกระบวนการให้ทันสมัยผ่านระบบดิจิทัลเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในระยะเริ่มต้น เนื่องจากสามารถลดจุดอ่อนสำคัญของธนาคาร ช่วยเพิ่มโอกาสอนุมัติสินเชื่อแก่กลุ่มอาชีพอิสระได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ใช้เวลาและงบประมาณในระดับที่ควบคุมได้ นอกจากนี้แนวทางดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวโน้มในอุตสาหกรรมการเงินในปัจจุบัน ที่ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำได้เริ่มพัฒนา



ระบบ pre-approval และ credit scoring แบบไม่พึ่งเอกสาร โดยอิงจากพฤติกรรมดิจิทัลและธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบได้ การอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลก็ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ เนื่องจากความสามารถของบุคลากรเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของนโยบายนี้ ทั้งนี้ยังเชื่อมโยงกับผลวิจัยของ ณัชชา ราชโสภา และรินรดา แสงบัว (2567) เสนอแนวทางการพัฒนาช่องทางการให้บริการและการใช้พนักงานเชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง WO (ปรับกระบวนการให้ทันสมัยโดยใช้ระบบดิจิทัล) ที่เสนอในงานนี้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณญา จันทนาคร (2566) สนับสนุนการเตรียมความพร้อมของผู้กู้ผ่านการให้ความรู้ และการใช้ระบบ Pre-Approval เพื่อประเมินคุณสมบัติล่วงหน้า ซึ่งเป็นหัวใจของแนวทางดิจิทัลที่ผู้วิจัยนำเสนอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumar (2020) พบว่า สิทธิประโยชน์ทางภาษี และระบบผ่อนชำระที่ยืดหยุ่น (EMI) ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้กู้ โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพอิสระ ซึ่งสนับสนุนข้อเสนอในการออกแบบผลิตภัณฑ์เฉพาะกลุ่มของงานวิจัยนี้ และแตกต่างกับ Khumpaisal et al. (2017) ยังคงเน้นการประเมินคุณสมบัติผู้กู้แบบดั้งเดิม เช่น “6C” โดยเฉพาะ Character และ Capacity ซึ่งแตกต่างจากแนวทางที่งานวิจัยนี้เสนอที่เน้นการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบอัตโนมัติและเอกสารดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสาขาอื่นของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเพิ่มความหลากหลายของข้อมูล และตรวจสอบความสอดคล้องของปัญหาในบริบทที่กว้างขึ้น
2. ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมผู้กู้กับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ความเข้าใจในการใช้ระบบ Pre-Approval Online หรือความคาดหวังต่อระบบอนุมัติสินเชื่ออัตโนมัติ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์จริง
3. พัฒนาเครื่องมือวัดความพร้อมของผู้ประกอบอาชีพอิสระในการขอสินเชื่อ เช่น แบบประเมินระดับการเตรียมเอกสาร ความรู้ด้านการวางแผนการเงิน หรือทัศนคติที่มีต่อธนาคาร เพื่อใช้เป็นดัชนีในงานวิจัยต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ปรับกระบวนการอนุมัติให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพอิสระ โดยยืดหยุ่นเกณฑ์รายได้ ใช้ข้อมูลธุรกรรมทางบัญชี พฤติกรรมการเงิน และเทคโนโลยี digital scoring แทนการยึดเอกสารรายได้แบบเดิม
2. พัฒนาและสื่อสารช่องทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของธนาคาร ควร มีระบบ Pre-Approval ที่ใช้งานง่าย พร้อมมีคลิปวิดีโอหรือแชทบอตให้คำแนะนำการเตรียมตัวขอสินเชื่อ
3. อบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเครื่องมือดิจิทัลและเทคนิคการสื่อสารกับกลุ่มอาชีพอิสระเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างตรงจุด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ขาดหลักฐานทางรายได้
4. ออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเฉพาะกลุ่ม เช่น โปรแกรมผ่อนชำระที่ยืดหยุ่นสำหรับผู้มีรายได้อันไม่แน่นอน หรือสินเชื่อพร้อมแนวทางเตรียมความพร้อมล่วงหน้า (เช่น “สินเชื่อพร้อมเอกสาร”)



ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระกับกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ เพื่อให้เห็นความแตกต่างเชิงลึกด้านพฤติกรรม ความคาดหวัง และอุปสรรคในการขอสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่ตอบโจทย์แต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุด
2. ควรเก็บข้อมูลจากหลากหลายพื้นที่หรือภูมิภาค เช่น สาขานาครในเขตเมืองใหญ่ เทียบกับเขตต่างจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และพฤติกรรมผู้กู้ ซึ่งอาจส่งผลต่อแนวทางการให้บริการและการอนุมัติสินเชื่อ
3. ควรศึกษาเทคโนโลยีเฉพาะทางที่มีศักยภาพในการใช้กับระบบสินเชื่อ เช่น AI Credit Scoring, OCR ในการแปลงเอกสาร หรือระบบ Chatbot ที่ช่วยอธิบายเงื่อนไขสินเชื่อ เพื่อประเมินความพร้อมในการนำมาใช้ในสถาบันการเงินรัฐ
4. ควรสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระที่เคยถูกปฏิเสธสินเชื่อ เพื่อค้นหาสาเหตุเชิงลึกปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ การเตรียมตัว รวมถึงประสบการณ์ที่มีต่อธนาคาร เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลพัฒนากลยุทธ์เชิงรุกในอนาคต

References

- Government Housing Bank. (2025). Housing loan situation and performance report: Government Housing Bank, Chanthaburi Branch. Bangkok: Credit Analysis Department.
- Government Housing Bank. (2025, March 23). General information of the Government Housing Bank [Online]. Retrieved from <https://www.ghbank.co.th>
- Government Housing Bank. (2025, March 23). Operational report of the Government Housing Bank in 2025: Housing loan data report [Online]. Retrieved from <https://www.ghbank.co.th>
- Khumpaisal, S., Meechai, W., & Bunnag, K. (2017). An investigation of risks factors affect to housing loan's approval processes in Thailand's commercial banks. *Proceedings of the International Academic Research Conference*. Retrieved from <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/3466>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumar, D. (2020). Attributes influencing home loan borrowers in selecting housing finance companies: A comparative study of salaried and self-employed classes. *Journal of Critical Reviews*, 7(7), 453–458. Retrieved from https://www.semanticscholar.org/paper/Attributes-Influencing-Home-Loan-Borrowers-In-Kumar/2e63ba8154b8842b7e0467cc7f71eeeb470fa52a?utm_source=consensus.

- Natcha Ratchasopha, & Rinnarada Saengbua. (2024). Guidelines for increasing housing loan volume at the Government Savings Bank, Sawang Daen Din Branch, Sakon Nakhon Province. Sakon Nakhon Rajabhat University.
- Saranya Chanthanakorn. (2023). Access to housing loans from financial institutions by self-employed persons in Bangkok and the metropolitan area. Bangkok University.
- Soh, J. (2018). Disentangling the supply and demand factors of household credit. *Bank Negara Malaysia Working Papers*. Retrieved from https://www.semanticscholar.org/paper/Disentangling-the-supply-and-demand-factors-of-in-Soh/c54d34a0aeef97c3d6f6b4f653efd07ffd34549f?utm_source=consensus.
- Thanin Sincharu. (2021). Research and statistical data analysis using SPSS (18th ed.). Bangkok: Business R&D Partnership Limited.