

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน และระดับความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน และระดับความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จากลูกหนี้สินเชื่อธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 276 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของของลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นบริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ บมจ.อยุธยาแคปปิตอลอโต้ลิส ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่ออู่ซุ การหาข้อมูลก่อนการใช้บริการสินเชื่อ มีการหาข้อมูลอย่างละเอียดสิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ไปพลั่วแผ่น

พบ เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กับเกียรตินาคินอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ เงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการ 100,001 - 200,000 บาท และงวดการชำระเงิน 60 งวด

3. การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ลูกหนี้ที่มีเพศต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.2 ลูกหนี้ที่มีอายุ ต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.3 ลูกหนี้ที่มีอาชีพต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ แตกต่างกัน

4.4 ลูกหนี้ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ด้านการจัดเก็บ

เอกสารประกอบการกู้และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลแตกต่างกัน

4.5 ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.6 ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลและด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตามปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1 ลูกหนี้ที่มีบริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการต่างกันมีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลแตกต่างกัน

5.2 ลูกหนี้ที่มียี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกหนี้ที่มีการหาข้อมูลก่อนการใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน มีการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.1 บริษัทสินเชื่อบริการรถยนต์ที่เคยใช้บริการของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.2 ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.3 การหาข้อมูลก่อนการให้บริการสินเชื่อของลูกค้าหนี้ มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.4 สิ่งที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.5 เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินกับเกียรตินาคินของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.6 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการให้บริการสินเชื่อของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

6.7 วงการชำระหนี้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อของลูกค้าหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน และระดับความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคินด้านวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลมีความสัมพันธ์กับระดับความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ ในทิศทางลบ ในระดับต่ำมาก

### อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการพิจารณาค่าของเงินสินเชื่อ ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

และด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ และด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1. ด้านการพิจารณาค่าของเงินสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการพิจารณาค่าของเงินสินเชื่อเจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำชี้แจงการขอกู้/เงื่อนไขหลักเกณฑ์การกู้แก่ผู้ขอกู้ โดยตรวจสอบข้อมูลเครดิต (Credit bureau) ผู้ที่ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอกู้กับต้นฉบับตรวจสอบสถานที่ทำงาน/สถานที่ประกอบการของผู้กู้และ สัมภาษณ์ผู้ขอกู้ตามแบบสัมภาษณ์การขอกู้ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนัทธมน อังคานุภาพ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาด้านส่วนประสมทางการตลาดพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก

2. ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูลจะต้องประเมินความเสี่ยงของผู้กู้จากระบบงาน Credit scoring โดยการตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงินเพื่อพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้และพิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทัศนีย์ อรรถโสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดยพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้พิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้ ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงินซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิชาติ สุขแพทย (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทราในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทรา โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้จะต้องจ่ายเงินกู้โดยผ่านบัญชีเงินฝากของผู้กู้โดยจ่ายเงินกู้หลังจากมีการอนุมัติจ่ายเงินกู้แล้วให้ผู้กู้ลงนามรับเงินต่อหน้า พนักงานทลเลอร์ร่วมทั้งการชำระเงินกู้ให้ผู้กู้

ชำระโดยตรงกับ พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อบันทึกรายการในระบบงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิมล สักดิ์ยงหนู (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานสาขา และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์บริการธุรกิจอยุธยา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์มีระดับปานกลาง

5. ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมีการเก็บเอกสารของลูกค้านี้ไว้เป็นอย่างดี และสามารถตรวจสอบได้โดยจัดเก็บเอกสารประกอบการขอกู้ไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ปลอดภัยไม่สามารถเปิดเผย รวมทั้งเอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ผ่านการอนุมัติ จะถูกทำลายทิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสฐิรพงษ์ เครือวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการเข้าซื้อรถยนต์ของกลุ่มลูกค้าบริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการเข้าซื้อรถยนต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6. ด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบรายงานหนี้ค้างชำระทุกเดือนโดยพนักงานติดตามหนี้ตามที่ได้รับมอบหมายส่งจดหมายติดตามหนี้ค้างชำระ 1-3 เดือน รวมทั้งธนาคารมีการติดตามผลการชำระหนี้โดยการส่งเอกสารให้กับลูกหนี้ทุกเดือนและธนาคารมีการรายงานผลการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทุกเดือนหลังจากชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเพ็ญศรี บรรทัดธรรม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

การบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

1. ด้านการพิจารณาค่าของเงินสินเชื่อควรมีเจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำชี้แจงการขอกู้/เงื่อนไขหลักเกณฑ์การกู้แก่ผู้ขอกู้โดยตรวจสอบข้อมูลเครดิต (Credit bureau) ผู้ที่ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอกู้กับต้นฉบับตรวจสอบสถานที่ทำงาน/สถานที่ประกอบการของผู้กู้และสัมภาษณ์ผู้ขอกู้ตามแบบสัมภาษณ์การขอกู้

2. ด้านการวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล จะต้องประเมินความเสี่ยงของผู้กู้จากระบบงาน Credit scoring โดยการตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงินเพื่อพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้และพิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้

3. ด้านการทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดยพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้พิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงิน

4. ด้านการจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้จะต้องจ่ายเงินกู้โดยผ่านบัญชีเงินฝากของผู้กู้ โดยจ่ายเงินกู้หลังจากมีการอนุมัติจ่ายเงินกู้แล้วให้ผู้กู้ลงนามรับเงินต่อหน้า พนักงานเทลเลอร์ร่วมทั้งการชำระเงินกู้ให้ผู้ชำระโดยตรงกับ พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อบันทึกรายการในระบบงานเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ด้านการจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ ควรมีการจัดเก็บเอกสารของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถตรวจสอบได้โดยจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ปลอดภัยไม่สามารถเปิดเผย รวมทั้งเอกสารประกอบการกู้ที่ไม่ผ่านการอนุมัติ จะถูกทำลายทิ้ง

6. ด้านการติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ต้องมีการตรวจสอบรายงานหนี้ค้างชำระทุกเดือนโดยพนักงานติดตามหนี้ตามที่ได้รับมอบหมายส่งจดหมายติดตามหนี้ค้างชำระ 1-3 เดือน รวมทั้งธนาคารมีการติดตามผลการชำระหนี้โดยการส่งเอกสารให้กับลูกหนี้ทุกเดือนและธนาคารมีการรายงานผลการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทุกเดือนหลังจากชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในประเด็นด้านความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่น ๆ