

บทที่ 6

สรุป และข้อเสนอแนะ

6.1. ข้อสรุป จากการศึกษาที่ผ่านมา สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1.1 การมีบทบาทในด้านที่อยู่อาศัย ธนาคารเริ่มมีบทบาทในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยแก่ประชาชนทั่วไป ได้ไม่ถึง 5 ปี ซึ่งที่ผ่านมามีการขยายตัวน้อย ธนาคารเริ่มมีการขยายตัวจริงจัง เมื่อธนาคารได้รับมอบหมายภารกิจ ให้ปล่อยกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งนโยบายดังกล่าว ทำให้ธนาคารออมสิน เป็นที่รู้จักในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินหนึ่ง ที่สนับสนุนในกิจกรรมด้านที่อยู่อาศัย

6.1.2 ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อ โดยธนาคารสามารถกระจายการให้สินเชื่อแก่ประชาชน ที่ต้องการมีที่อยู่อาศัยได้อย่างทั่วถึง และเป็นการให้ที่ สามารถเชื่อมต่อกับวัตถุประสงค์ในการขอู้ จากเงื่อนไข และบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ ดังต่อไปนี้

- 1) ธนาคาร มีการกำหนด ระยะเวลาให้กู้ที่ให้สูงสุดถึง 30 ปี เนื่องจากการที่ธนาคาร มี แหล่งเงินฝากระยะยาว ที่สามารถให้กู้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อ ความเสี่ยงอันเกิดจากการขาดสภาพคล่อง
- 2) ธนาคาร มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ย เงินกู้ที่ต่ำ เนื่องจาก การมีแหล่งเงินฝากระยะยาว ที่มีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ ในสัดส่วนที่มาก
- 3) ธนาคารมีเครือข่ายสาขามาก เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อขอู้ และรับ-จ่ายเงินกู้ ซึ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ของลูกค้า

ขณะที่ธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อ ที่เกี่ยวกับ

- 1) การกำหนดสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกันที่ต่ำ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อ
- 2) ธนาคาร ระดับสาขาและระดับสำนักงานภาค (รวมสำนักพหุโยธินและสำนักราชดำเนิน) ไม่มีความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้ ให้แก่ลูกค้าผู้ขอู้ ที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของหน่วยงานที่ลูกค้าติดต่อขอู้

6.1.3 ปัญหาในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย นอกจากสิ่งที่เป็นปัญหาภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ อันเกิดจาก สภาพเศรษฐกิจ , ปัจจัยที่เกิดจากสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า และ ความเสี่ยงจากลูกค้าแล้ว ธนาคารยังมีปัจจัยความเสี่ยงในการให้ สินเชื่อ ภายนอกที่เกิดจาก กฎหมายและนโยบายรัฐ ในการมีบทบาท ที่ให้การสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป ในอัตราดอกเบี้ยต่ำดังกล่าว ทั้งที่ธนาคาร มีความเสี่ยงจากการดำเนินงาน

ที่เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ อันเกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และระบบเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น

ความเสี่ยงในการดำเนินงาน ที่เป็นปัจจัยความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ และปัจจัยความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ เกิดจาก การขาดความพร้อมด้าน (1) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่มีประสบการณ์ในงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย เนื่องจาก ธนาคารมีบทบาท ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกาให้สินเชื่อ แก่บุคคลภายนอก มาก (2) ระบบเทคโนโลยี ที่ช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และการมีฐานข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย , การเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสินเชื่อ ที่ช่วยให้ธนาคารสามารถ ให้บริการอนุมัติการกู้ที่รวดเร็ว และเป็นไปด้วยความถูกต้อง ภายใต้การควบคุม ตรวจสอบ และการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อ ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

นอกจากปัญหา ที่มีผลต่อความเสี่ยงในดำเนินงาน และความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวแล้ว ธนาคารยังมีปัญหา ที่ทำให้ธนาคาร มีประสิทธิภาพในการแข่งขันลดลง อันจะส่งผลให้มีการกระจายการให้สินเชื่อลดลง เนื่องจากการที่ธนาคารมีปริมาณเงินกองทุนที่มีไม่มาก เพราะ (1) ธนาคารระดมทุนโดยการถือหุ้นไม่ได้ (2) ธนาคารมีขอบเขตการนำเงินที่ระดมได้ ไปลงทุนหาผลประโยชน์ ขณะที่ภาครัฐต้องการให้ธนาคารมีบทบาท ด้านการส่งเสริมการออม และการให้สินเชื่อด้านสังคม ที่มีขอบเขตจำกัดในการหารายได้ นอกจากนี้ธนาคารอาจได้รับผลกระทบจากนโยบาย (1) การสำรองสภาพคล่อง ที่จะทำให้สามารถนำเงินหาผลประโยชน์ที่ลดลง และมีต้นทุนทางการเงินที่เพิ่มขึ้น (2) ค่าใช้จ่ายในการสำรองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และการนำเงินรายได้ส่งเข้ารัฐ ที่เสมือนการเสียภาษี ที่ทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น ทำให้มีกำไรสุทธิ ที่จะไปสะสมในเงินกองทุนลดลง อย่างไรก็ตามนโยบายรัฐดังกล่าว อาจส่งผลดีในระยะยาว ต่อการที่ธนาคาร ต้องพัฒนาระบบการบริหารงานภายใน เพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย มากขึ้น

6.2. ข้อเสนอแนะ

ธนาคารออมสินควรปรับปรุงสิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อสนับสนุนบทบาทของธนาคารออมสินด้านที่อยู่อาศัย ให้มีประสิทธิภาพ ที่เอื้อต่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้า และสอดคล้องกับทิศทางของมาตรการด้านการเงิน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ด้านที่อยู่อาศัย ที่ต้องการส่งเสริมให้ผู้มีรายได้น้อย มีคุณภาพชีวิตการอยู่อาศัยที่ดีขึ้นดังต่อไปนี้

6.2.1 การแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

6.2.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ธนาคาร น่าจะส่งเสริมวัฒนธรรมสินเชื่อของธนาคารให้มีมากขึ้น ซึ่งจะมีผลให้บุคลากรด้านสินเชื่อ มีการพัฒนาไปด้วย โดยไม่ติดกับระบบราชการแบบเก่า เพื่อรองรับกับการทำธุรกิจสินเชื่อดังกล่าว การดำเนินธุรกิจด้านการธนาคารอื่น ๆ ที่จะมีในอนาคต และการมี

บทบาททางสังคม ซึ่งต่อไปจะต้องมีการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่อ ให้นักงงานสาขาและสำนักงานภาคด้วย

6.2.1.2 ด้านระบบเทคโนโลยี ธนาคารต้องพิจารณาในเรื่อง ของการมีรายได้เข้ามา อันเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยี และต้องพัฒนาบุคลากร และพิจารณา ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยมีการวางแผนในระยะยาว ว่าจะต้องใช้ระบบอะไร การเปลี่ยนเป็นรูปแบบการให้เข้า ซึ่งจะมีการได้รับการบริการที่ดีกว่า และสามารถปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีได้เร็ว โดยธนาคารควรพัฒนา ระบบเทคโนโลยี ในด้าน

1. ด้านการบริการ อันได้แก่

1) การพัฒนาเทคโนโลยี ทาง Internet เพื่อช่วยให้เป็นช่องทางในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการสินเชื่อ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถพิจารณาถึงเงื่อนไขสินเชื่อ ได้ด้วยตนเอง จากรายได้ประจำ , หลักประกันที่จะนำมายื่นขอู้ เพื่อตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง

2) การนำระบบ ผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยใช้กับ การให้คะแนนเครดิตลูกค้า

3) การรับ-จ่ายเงินกู้ ในรูปของ E-Commerce หรืออาจชำระผ่านระบบ On-Line สำหรับการชำระเงินผ่านระบบ ATM ธนาคารต้องพิจารณาถึงความต้องการ ในการชำระผ่านระบบดังกล่าว ว่ามีมากน้อยเพียงใด

2. การบริหาร อันได้แก่ การวางระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล และการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ระหว่างธนาคารกับหน่วยงานภายนอก นอกเหนือจากเชื่อมโยงฐานข้อมูลเครดิตบูโรแล้ว ธนาคารควรต้องมีฐานข้อมูลด้าน สภาพตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต โดยครั้งแรก อาจขอความร่วมมือจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฐานข้อมูลดังกล่าว ประกอบด้วย (1) การเพิ่มขึ้นของที่อยู่อาศัย (2) การซื้อที่อยู่อาศัย (3) การประมาณแนวโน้มตลาด และการเปลี่ยนด้านราคา นอกจากนี้ ยังต้องมีการทำฐานข้อมูล พฤติกรรมลูกค้า เกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อประเภทดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการวางแผน เจาะตลาดสินเชื่อ เพื่อให้สอดคล้อง เชื้อประโยชน์ต่อความต้องการลูกค้ามากที่สุด

2) ระหว่างหน่วยงานภายในธนาคาร ในรูปของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดสรรหาแหล่งเงินทุน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

6.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

6.2.2.1 ด้านเงินทุนระยะยาว

1) ให้ธนาคาร สามารถระดมทุน ทั้งจากตลาดเงิน จากแหล่งเงินทุนระยะยาว และมีต้นทุนเงินทุนต่ำ ให้มากขึ้น รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือในการระดมเงินฝากของธนาคาร ที่มีอยู่ เช่นเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยให้มีสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับการประกันชีวิตของภาคเอกชน พัฒนาลินเชื่อออมสินเคหะสงเคราะห์ เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการระดมเงินฝาก ในกรณีที่ระดมทุนในต่างประเทศ หรือออกพันธบัตรของธนาคารออมสิน น่าจะให้กระทรวงการคลังค้ำประกัน หรือให้ความเห็นชอบถึงความเหมาะสม โดย ธนาคารต้องมีเป้าหมายในการระดม และการใช้เงินที่ระดมดังกล่าวให้ชัดเจน และตลาดทุน เพื่อเสริมกับกำไรซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนภายใน โดยการแปลงทุนเป็นหุ้นออกขายให้แก่ประชาชนทั่วไปได้ โดยให้กระทรวงการคลังถือหุ้นใหญ่ และให้ธนาคาร สามารถดำเนินการ นำสินทรัพย์ (สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยที่ปล่อย) มาแปลงเป็นทุนได้ ทั้งนี้ธนาคาร ต้องคำนึงถึงชื่อเสียง ความรู้สึกลูกค้า

2) ให้ธนาคาร มีทางเลือกในการลงทุนหาผลประโยชน์ ซึ่งรวมถึงการนำอสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่ในครอบครองออกหาผลประโยชน์ และการให้บริการทางการเงินให้กับธนาคารออมสิน เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ธนาคารมีเงินกองทุนมากขึ้น

6.2.2.2 อื่น ๆ เกี่ยวกับนโยบายรัฐ

1) การสำรองสภาพคล่อง น่าจะเท่าที่จำเป็นแก่การให้บริการ การถอนของผู้ฝากเงิน ไม่ใช่เป็นการกำหนดตามเกณฑ์

2) การใช้เกณฑ์ในการสำรองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (สำรองหนี้สงสัยจะสูญ หรือหนี้สูญ) ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย น่าจะให้มีการรับรู้รายได้ล่วงหน้าได้ถึง 3 เดือน

3) การนำส่งรายได้เข้ารัฐ ธนาคาร ต้องมีการกันสำรองเงินบางส่วน เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างมูลค่าให้แก่กิจการในอนาคต เท่าที่จำเป็นและเหมาะสม

4) การมีบทบาททางสังคม ธนาคารน่าจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่ลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ตัวอย่างเช่น การกำหนดเกณฑ์การชีวิตแก่การให้สินเชื่อแก่องค์กรชุมชน (1) กลุ่มชุมชนมีการออมสม่ำเสมอ (2) มีการชำระคืนเงินกู้สม่ำเสมอ และ (3) มีการจัดสรรกำไรเป็นสวัสดิการให้สมาชิกได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

6.2.2.3 ด้านเครือข่าย

ธนาคารน่าจะพิจารณารูปแบบสาขาอื่น เพื่อให้มีความคุ้มทุนมากกว่าการเปิดสาขาเต็มรูปแบบ หรือปิดสาขาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลง การเปิดสาขา ควรพิจารณารวมถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การให้กู้ผ่านระบบ Internet โดยให้ลูกค้าติดต่อผ่านระบบดังกล่าว โดยใช้เพื่อให้ ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ และการประเมินภาระในการใช้บริการ

สินเชื่อจากธนาคารในเบื้องต้น ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้อง เช่น อาชญากรรมทางระบบเครือข่าย หรือการใช้เครือข่ายในรูปแบบอื่น ๆ เช่น จากตัวแทนนายหน้าที่ได้รับการรับรองความมีมาตรฐาน หรือจากธุรกิจที่ธนาคารให้การสนับสนุน ซึ่งรวมถึงโครงการ ที่ธนาคารให้การสนับสนุน เป็นต้น หรือผ่านเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เช่น เทศบาล , การเคหะแห่งชาติ กลุ่มสหกรณ์ต่าง ๆ หรือ ผ่านเวทีทางสังคม เป็นต้น

6.2.2.4 เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน

1) ธนาคารควรกำหนดให้มีการกู้ ด้วยอัตราดอกเบี้ยคงที่ โดยอาจจะให้อิงกับ แหล่งเงินทุนระยะยาว ที่ธนาคารมีอยู่ อันได้แก่ เงินฝากออมสินเคหะสงเคราะห์ , เงินฝากสลากออมสิน หรือเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โดยกำหนดอัตราดอกเบี้ยคงที่ ตามวงเงินกู้ ที่มีการขอย เพื่อกระจายความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ โดยมีระยะเวลาในช่วง 1-5 ปี ตามที่คาดการณ์ว่า จะมีการปรับเปลี่ยนต้นทุนทางการเงิน หรือครบกำหนดการไถ่ถอน ทั้งนี้ธนาคารควรกำหนดค่าปรับกรณีการไถ่ถอน ก่อนครบกำหนด ตามรายได้ดอกเบี้ยที่ธนาคารควรได้จากระยะเวลาที่เหลือ หลังจากนั้น จึงปรับเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว หรืออัตราดอกเบี้ยคงที่ตามที่จะตกลงกัน ตามแต่ความต้องการลูกค้า ซึ่งในกรณีที่กู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ จะมีการตกลงอัตราดอกเบี้ยใหม่ ซึ่งรวมถึงจำนวนเงินงวดที่จะชำระ ตามระยะเวลาที่จะ มีการปรับเปลี่ยนต้นทุน หรือการไถ่ถอน ของแหล่งเงินที่อ้างอิง โดยทำอย่างนี้เรื่อยไป จนครบกำหนดสัญญา 30 ปี

2) ธนาคาร ควรเพิ่มสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการขอกู้

3) ธนาคารน่าจะเพิ่มเงื่อนไขการให้กู้เพิ่มภายหลัง โดยการจัดสรรเงินกู้เพิ่มบางส่วนเพื่อซื้อสิ่งของอุปโภคบริโภค ด้านที่อยู่อาศัย เช่น เฟอร์นิเจอร์ , ของตกแต่งบ้านอื่น ๆ เป็นต้น โดยให้ผ่อนรวมกับการกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยครั้งก่อน ซึ่งลูกค้าที่ได้สิทธิดังกล่าว จะต้องเป็นลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี โดยยอดเงินกู้ครั้งก่อนที่ลดลงไปรวมกับการกู้ครั้งใหม่ ไม่เกินสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกันที่ใหู้ก่อนหน้านี้

4) กรณีของการรับ-ส่งเงินกู้ ลูกค้าอาจชำระโดยผ่านบัตรเครดิต ซึ่งอาจทำให้ธนาคาร มีช่องทางหารายได้จากการให้บริการบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามธนาคาร ควรต้องคำนึงถึงในเรื่องของ เครดิตของลูกค้า ความปลอดภัยในการชำระเงิน และการโอนเงินผ่านระบบดังกล่าวด้วย

สำหรับบทบาทในทางอ้อมของธนาคารออมสิน ซึ่งนอกจากจะสนับสนุนด้านการเงินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยให้เพิ่มขึ้นแล้ว ธนาคาร น่าจะมีส่วนในการสนับสนุนหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวกับ การพัฒนาเทคโนโลยีด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนา

คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ให้แก่ผู้อยู่อาศัยมากขึ้น และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ด้านที่อยู่อาศัย

6.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. บทบาทธนาคารออมสิน กับการพัฒนาองค์กรชุมชน ที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่อยู่อาศัย
2. นโยบายการเงินของภาครัฐ กับความมีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ของสถาบันการเงิน
3. ปัญหาในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ กับความมีประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ของสถาบันการเงิน
4. การประเมินราคาลูกประกันของสถาบันการเงิน ต่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย
5. บทบาทธนาคารอิสลาม ต่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย