บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิซึ่งเป็นสถิติรายงานของธนาคารออมสิน ข้อมูลจากที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามด้วยความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในการกระจายแจกแบบสอบถามเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างอย่างทั่วถึง ประกอบกับสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์พร้อมกันด้วย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีของ Yamane โดยประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 339 ราย

การวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อความต้องการดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงวงเงินให้กู้ยืมเพิ่มขึ้น เท่ากับ 80 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท และอัตราดอกเบี้ยเท่ากับต้นทุนเฉลี่ยของธนาคาร ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยต่ำกว่าจากแหล่งเงินอื่นแล้วก็ตาม โดยตั้งสมมติฐานในการวิจัย 3 ข้อ เพื่อทดสอบเปรียบเทียบกับความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยด้านต่างๆ คือ 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ปัจจัยด้านสินเชื่อ 3. ปัจจัยด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งการทดสอบใช้สถิติทดสอบ Chi-square สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่มในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความเป็นอิสระกัน ระหว่างคุณลักษณะของข้อมูล โดยใช้จำนวนหรือความถี่ของข้อมูลมาเป็นตัวทดสอบ โดยเลือกพิจารณาเฉพาะข้อมูลที่มีสถิติทดสอบ Chi-square Asymp.Sig < 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0 หรือ Null Hypothesis) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1 หรือ Alternative Hypothesis) รายละเอียดตามตาราง 5.2 และนำผลจากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ข้างต้น มาใช้ประกอบกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อรูปแบบสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสิน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ด้วย

5.1 สรุปผล

สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสิน มีส่วนทำให้พนักงานธนาคารออมสินมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเพิ่มขึ้น และจากผลการวิจัยสรุปผลเป็น 2 ส่วน ตามแนวทางของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน**ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่**

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 64 มีความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน ซึ่งมีอายุระหว่าง 24-44 ปี (ร้อยละ 64) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 34) มีบุตร ร้อยละ 28 ไม่มีบุตร ร้อยละ 6 อาศัยอยู่ในครอบครัวขนาด 4 คนขึ้นไป (ร้อยละ 37) อายุงานระหว่าง 6-20 ปี (ร้อยละ 50) ทั้งนี้ มีตำแหน่งงานระดับ 6-7 (ร้อยละ 41) อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 40) ในด้านที่อยู่อาศัยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองแล้ว ร้อยละ 39 แต่มีสถานภาพเป็นผู้อาศัย ร้อยละ 29 และใช้เวลาเฉลี่ยในการเดินทางทำงาน 31-120 นาที ร้อยละ 53

ข้อมูลสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความต้องการใช้ สคอ.ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ร้อยละ 100 โดยต้องการวงเงินกู้ ระหว่าง 1,000,001 ถึง 2 ล้านบาทขึ้นไป (ร้อยละ 45) และต้องการใช้เงินกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยเท่ากับต้นทุนเฉลี่ยของธนาคารเท่ากันทุกหลัง (ร้อยละ 27) นอกจากนี้ยังต้องการระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ไม่เกินอายุผู้กู้ 65 ปี (ร้อยละ 51) ปัจจุบันใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 19 และใช้เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 6

ข้อมูลที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการที่อยู่อาศัยในทำเลกรุงเทพฯ ตอนเหนือและจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 36 ขนาดเนื้อที่ดิน 50-100 ตารางวา ร้อยละ 47 ประเภทบ้านเดี่ยว ร้อยละ 50 เป็นอาคารใหม่ ร้อยละ 46 และขนาดพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารมากกว่า 60 ตารางเมตร ร้อยละ 53

ส่วนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน**ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่**

สำหรับวัตถุประสงค์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พิจารณาจากความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ความต้องการที่อยู่อาศัยในส่วนที่ 1 และความคิดเห็นตลอดจนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยความพึงพอใจพิจารณาด้วยการหาค่า Index value

ความคิดเห็นตลอดจนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยความพึงพอใจพิจารณาด้วยการหาค่า Index value ประกอบกัน เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานธนาคารออมสิน และกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับจากความพอใจน้อยไปหามาก ซึ่งต้องการให้มีการปรับปรุงได้ 5 ลำดับ ดังนี้

1. ด้านวงเงินกู้ ซึ่งถูกจำกัดไว้ไม่เกิน 80 เท่าของเงินเดือน ไม่เกิน 1 ล้านบาท กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรปรับปรุงให้มีวงเงินกู้มากกว่า 1 ล้านบาท ขึ้นไป

2. ด้านเงื่อนไข หลักเกณฑ์ การให้กู้เงินได้ไม่เกินครึ่งหนึ่งของวงเงินให้กู้ของ สคอ. (ไม่เกิน 5 แสนบาท) กรณีการขอกู้ซื้อที่ดินเปล่าเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรแก้ไขเงื่อนไข หลักเกณฑ์นี้ ให้เอื้อประโยชน์กับความต้องการใช้ สคอ. ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเปลี่ยนแปลงให้กลุ่มตัวอย่างสามารถกู้ได้เท่ากับวงเงินให้กู้ของ สคอ.(1 ล้านบาท)

3. ด้านเงื่อนไข หลักเกณฑ์ การกู้เงิน สคอ. เกี่ยวกับผู้กู้ร่วม ซึ่งผู้กู้ร่วมต้องเป็นคู่สมรสของพนักงานธนาคารออมสินหรือพนักงานธนาคารออมสินเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรผ่อนคลายเงื่อนไข หลักเกณฑ์นี้ให้มีลักษณะเช่นเดียวกับเงื่อนไข หลักเกณฑ์ของสินเชื่อเคหะสำหรับลูกค้าทั่วไปของธนาคารออมสิน คือ ไม่จำกัดว่าผู้กู้ร่วมจะต้องเป็นคู่สมรสของพนักงานธนาคารออมสินหรือพนักงานธนาคารออมสินดังกล่าว

4. ด้านเงื่อนไข หลักเกณฑ์ การกู้เงินสำหรับที่อยู่อาศัยหลังที่สอง มีอัตราดอกเบี้ยเท่ากับต้นทุนเฉลี่ยบวกร้อยละ 1 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขให้มีอัตราดอกเบี้ยเดียวกันกับที่อยู่อาศัยหลังแรก คือ เท่ากับต้นทุนเฉลี่ยของธนาคารออมสิน

5. ด้านสถานที่ติดต่อขอกู้เงิน ซึ่งกำหนดให้ติดต่อได้เฉพาะที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรปรับปรุงให้สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาของธนาคารออมสิน

จากความคิดเห็น 5 ลำดับซึ่งกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ผนวกกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 64 ต้องการใช้สินเชื่อเคหะสำหรับลูกค้าทั่วไปของธนาคารออมสิน แทนการใช้ สคอ. โดยใช้อัตราดอกเบี้ยเท่ากับต้นทุนเฉลี่ยของธนาคารออมสิน และยกเว้นค่าประเมินราคาที่ดินและค่าตรวจสภาพอาคารให้ ผู้วิจัยจึงนำผลการศึกษาเหล่านี้มาเป็นข้อมูลในการเสนอแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสิน (สคอ.) เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการใช้ สคอ. หรือพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ดังนี้

1. ธนาคารควรเพิ่มวงเงินให้กู้มากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป เนื่องจากพนักงานธนาคารออมสินมีความสามารถในการส่งชำระหนี้เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาจากเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นจากการปรับ

อัตราเงินเดือนใหม่ในช่วงตุลาคม 2546 และปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมา และจากการหาค่าเฉลี่ยเงินเดือนพนักงาน โดยพิจารณาจากข้อมูลค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานธนาคารออมสิน จากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธนาคาร พบว่า ค่าเฉลี่ยเงินเดือนพนักงานธนาคารออมสิน ปี พ.ศ.2545 เท่ากับ 18,787 บาทต่อเดือน ซึ่งเพิ่มจากปี พ.ศ. 2544 ประมาณร้อยละ 6 ดังนั้น ประมาณการค่าเฉลี่ยเงินเดือนพนักงานธนาคารออมสิน ปี พ.ศ.2547 เท่ากับ 21,041 บาทต่อเดือน ทำให้พนักงานมีความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น

และเมื่อธนาคารยังคงหลักเกณฑ์การให้กู้เงินของ สคอ.ไว้ ซึ่งให้ไม่เกิน 80 เท่าของเงินเดือนพนักงานธนาคารออมสิน นั้น ธนาคารออมสินควรให้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยกับพนักงานได้ประมาณ 1.68 ล้านบาท แต่อาจต้องพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ให้กับพนักงานในด้านอื่นควบคู่ไปด้วย หากต้องการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคารที่ต้องการให้พนักงานมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ประกอบกับความต้องการของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่ ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว ที่ตั้งในทำเล กรุงเทพฯ ตอนเหนือ จังหวัดนนทบุรี หรือกรุงเทพฯ ตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้สามารถใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานได้ภายในระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง ซึ่งจากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพในที่อยู่อาศัยปัจจุบันเป็นเพียงผู้เช่าหรือผู้อาศัยเท่านั้น

ดังนั้น ความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง หรือต้องการที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ยังคงเป็นความจำเป็นพื้นฐานขั้นที่ 1 ของ Maslow 's Need Hirearchy ในเรื่องของความต้องการทางกายภาพ

จากการตรวจค้นข้อมูลราคาขายบ้านเดี่ยวในพื้นที่ดังกล่าว ในหนังสือตลาดบ้านเดือนมีนาคม 2547 และค้นหาข้อมูลจาก www. talaadbaan.com หรือ www. mlsthai.com ฯ ไม่พบบ้านเดี่ยวราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาท และผู้วิจัยมีความเห็นว่าการปรับวงเงินให้กู้จะส่งผลดีให้กับองค์กรในด้านคุณภาพของงาน หากพนักงานยังคงมีความประสงค์ต้องการบ้านเดี่ยว เพราะจากงานวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีครอบครัวขนาด 4 คนขึ้นไป ร้อยละ 58

ดังนั้น ไม่ว่าวงเงินกู้จะถูกจำกัดไว้ก็ตาม ความจำเป็นข้างต้นที่จะต้องซื้อหาบ้านเดี่ยวยังคงมีอยู่ ถึงแม้ที่ตั้งหรือทำเลของบ้านจะไกลจากสถานที่ทำงานและต้องใช้เวลาในการเดินทางมาก หรือทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการเดินทางและส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานก็ตาม หรืออีกทางเลือกหนึ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้เป็นทางเลือกที่เกิดจากความจำเป็นเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่ต้องทำ คือ ใช้แหล่งเงินกู้อื่น ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยสูง ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ที่ชัดเจน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางฯ ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องใช้จ่ายอย่างจำกัดส่งผลเสียต่อคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างหรือพนักงานธนาคารออมสิน และส่งผลเสียต่อเนื่องถึงการทำงานเช่นกัน

นอกจากเหตุผลตามที่กล่าว การเพิ่มวงเงินกู้ สคอ. ยังมีอีกเหตุผลที่สนับสนุนแนวโน้มของความเป็นไปได้ จากการสอบถามผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง พบว่า การขอแก้ไขเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ของ สคอ. ได้มีการนำเสนอแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารของธนาคารเพื่อพิจารณาแก้ไขเพิ่มวงเงินให้กู้ สคอ.ต่อไป

2. ธนาคารควรปรับปรุง เงื่อนไข หลักเกณฑ์ สคอ. ที่มีข้อจำกัดมาก กรณีต่างๆ ดังนี้

- กรณีการซื้อที่ดินเปล่าเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ซึ่งจำกัดวงเงินกู้ไว้ไม่เกินกึ่งหนึ่งของวงเงินให้กู้ สคอ.(ไม่เกิน 5 แสนบาท)
- กรณีเงื่อนไข หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้กู้ร่วม ซึ่งจำกัดให้มีคุณสมบัติเป็นพนักงานธนาคารออมสินหรือคู่สมรสของพนักงานธนาคารออมสินเท่านั้น
- กรณีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สคอ. สำหรับที่อยู่อาศัยหลังที่สอง ซึ่งเท่ากับต้นทุนเฉลี่ยธนาคารออมสินบวกเพิ่มร้อยละหนึ่ง
- กรณีการขอกู้ สคอ.ได้เฉพาะที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น

เมื่อพิจารณากรณีต่างๆ ข้างต้น พบว่า กรณีการซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคารฯ กรณีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สคอ. สำหรับที่อยู่อาศัยหลังที่สองฯ นั้น จะได้รับผลต่อเนื่องจากการปรับปรุงเพิ่มวงเงินกู้ สคอ. ด้วย เช่น เงื่อนไขกรณีการซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคารกำหนดจากฐานวงเงินกู้คือ ไม่เกินครึ่งหนึ่งของ สคอ. เมื่อเพิ่มวงเงินกู้ สคอ. ตามข้อ 1 วงเงินกู้เพื่อวัตถุประสงค์นี้จะเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน หรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับที่อยู่อาศัยหลังที่สอง พนักงานอาจไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ต่อไป เนื่องจากเมื่อเพิ่มวงเงินกู้ที่ได้รับจาก สคอ. ตาม ข้อ 1 พอเพียงต่อความต้องการในการซื้อที่อยู่อาศัยตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างแล้ว กลุ่มตัวอย่างไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อที่อยู่อาศัยหลังที่สองอีก (ซื้อบ้านเดี่ยวสร้างใหม่ในทำเลกรุงเทพฯ ตอนเหนือ จังหวัดนนทบุรี กรุงเทพตะวันออกเฉียงเหนือ)

ดังนั้น การปรับปรุงเงื่อนไข หลักเกณฑ์ที่มีข้อจำกัดมาก จึงควรมุ่งเน้นการแก้ไขในกรณีของเงื่อนไข หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้กู้ร่วมฯ พร้อมไปกับการแก้ไขเพิ่มวงเงินกู้ สคอ. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการส่งชำระเงินกู้ของพนักงาน ตามหลักการวิเคราะห์สินเชื่อและระบบการเงินที่อยู่อาศัย สำหรับกรณีสถานที่ติดต่อขอกู้เงิน ซึ่งจำกัดไว้ที่สำนักงานใหญ่เท่านั้นควรมีการแก้ไขในลำดับต่อมา เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อให้กับพนักงาน และยังช่วยลดปริมาณงานของหน่วยงานรับผิดชอบในสำนักงานใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่จะให้บริการนี้ลดลงเนื่องจากการนโยบายการกระจายอัตรากำลังของธนาคารออมสินไปยังหน่วยงานสาขา

5.2 อภิปรายผล

จากการผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลจากข้อมูลทั่วไป ด้านสินเชื่อและด้านที่อยู่อาศัยที่มีผลทำให้พนักงาน**ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่** มีความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสิน และสามารถจัดลำดับแนวทางในการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน**ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่** ได้อย่างมีระบบ

5.2.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลจากข้อมูลทั่วไป ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ สคอ. ได้แก่ อายุ อายุงาน อัตราเงินเดือน จำนวนที่อยู่อาศัยในกรรมสิทธิ์ สถานภาพในที่อยู่อาศัย เวลาเฉลี่ยในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับระบบการเงินที่อยู่อาศัย หลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ รวมถึงการจัดลำดับความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานในการนำไปพัฒนาปรับใช้ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อไป

5.2.2 ปัจจัยด้านสินเชื่อ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ สคอ. ได้แก่ วัตถุประสงค์การกู้ วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาส่งชำระเงินกู้

5.2.2.1 วัตถุประสงค์การกู้ เป็นส่วนทำให้ทราบถึงความจำเป็นและเหตุผลในการขอกู้ของผู้กู้ หรือบ่งชี้ถึงจำนวนความต้องการใช้ สคอ. ซึ่งในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างต้องการมีที่อยู่อาศัยโดยการซื้อที่ดินและอาคาร ไม่มีความต้องการนำไปใช้ปรับปรุง ซ่อมแซม ดัดแปลงที่อยู่อาศัย หรือซื้อห้องชุด ฯ ยังแสดงให้เห็นถึงอาจมีการย้ายที่อยู่อาศัยเมื่อมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เนื่องจากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งต้องการใช้ สคอ. ไม่มีสถานภาพเป็นเจ้าของบ้านในที่อยู่อาศัยปัจจุบัน แต่มีสถานภาพเป็นผู้อาศัย ผู้เช่าในที่อยู่อาศัยปัจจุบันเท่านั้น

ดังนั้น วัตถุประสงค์การกู้ จึงมีความสำคัญอย่างมาก ในการวิเคราะห์ให้เงินกู้ยืม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้กู้ยืมเงินนั้น และเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถควบคุมปริมาณหนี้ค้างชำระอันเกิดจากการนำเงินกู้ยืมไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ตามหลักเกณฑ์การป้องกันความเสี่ยงในการวิเคราะห์สินเชื่อ

5.2.2.2 วงเงินกู้ การให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำและกำหนดวงเงินกู้ต่ำด้วย ย่อมส่งผลให้มีการใช้สินเชื่อจากแหล่งเงินกู้อื่น ในการวิจัยพบว่า มีการใช้แหล่งเงินกู้อื่นนอกเหนือจากการใช้ สคอ. เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยถึงร้อยละ 32 การกำหนดวงเงินให้กู้จึงควรคำนึงถึงความเพียงพอต่อวัตถุประสงค์ของผู้กู้ด้วย เพราะหากไม่เพียงพอต่อวัตถุประสงค์ในการใช้ ทำให้ผู้กู้ต้องใช้

สินเชื่อจากแหล่งเงินกู้อื่นควบคู่ไปด้วย ส่งผลถึงภาระด้านการเงินของลูกหนี้ ทำให้มีความเสี่ยงในการไม่ชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด แต่จากเงื่อนไขของ สคอ. จะหักเงินเดือนพนักงานส่งชำระหนี้ก่อนการจ่ายเงินเดือน จึงยังไม่ส่งผลดังกล่าว

5.2.2.3 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้มีความต้องการใช้สินเชื่อเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาจากช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยให้เป็นอัตราต้นทุนเฉลี่ยกับหลังการเปลี่ยนแปลง มีปริมาณเงินกู้ยืมเพิ่มขึ้นมากถึง 2 เท่า ในกลุ่มผู้ที่ต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เท่านั้น จากร้อยละ 4 เป็นร้อยละ 8

แต่การให้กู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ควรคำนึงถึงการพัฒนาปัจจัยสินเชื่อด้านอื่นให้ควบคู่กันไปในลักษณะสมดุล เช่น การให้กู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำและให้วงเงินกู้ต่ำ ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้ตามวัตถุประสงค์การกู้ของผู้กู้ จะทำให้ผู้กู้ใช้เงินกู้จากแหล่งอื่นที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อต้องชำระหนี้ จะชำระหนี้ให้กับแหล่งเงินกู้ที่คิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าก่อน เพื่อมิให้เกิดภาระที่เพิ่มขึ้นจากดอกเบี้ยทั้งในกรณีส่งชำระปกติและกรณีผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งทำให้ต้องจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นจากเดิม

5.2.2.4 ระยะเวลาการส่งชำระเงินกู้ เป็นส่วนหนึ่งที่เพิ่มขีดความสามารถในการส่งชำระเงินกู้ให้กับผู้กู้ตามหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ และระบบการเงินที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการใช้ สคอ. ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-34 ปี ดังนั้น ระยะเวลาการส่งชำระสูงสุดคงเป็นไปตามหลักเกณฑ์ สคอ. เท่ากับ 30 ปี แต่กลุ่มที่ไม่มีความต้องการใช้ สคอ. ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-44 ระยะเวลาการส่งชำระเงินกู้ ไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 46 มีสถานะเป็นเจ้าบ้านหรือผู้อาศัย ซึ่งมีระยะเวลาส่งชำระสูงสุดไม่เกิน 25 ปี แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในลำดับต้นของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ระยะเวลาการส่งชำระเงินกู้ เนื่องจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างนี้มีความสามารถในการส่งชำระหนี้มาก เพราะมีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท

5.2.3 ปัจจัยด้านที่อยู่อาศัย ที่อยู่อาศัยที่นำมาเป็นประกันการกู้เงินเป็นส่วนหนึ่งในการลดความเสี่ยงจากการไม่ชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อมีความสำคัญในเรื่องของความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเพียงลดความเสี่ยง มิใช่ป้องกันความเสี่ยง หรือเพิ่มขีดความสามารถในการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงในกรณีการผ่อนชำระหนี้ แต่เป็นที่มาของความต้องการใช้สินเชื่อ เพราะที่อยู่อาศัยมีราคาสูง การได้มาจะต้องอาศัยปัจจัยสินเชื่อเป็นส่วนช่วยสนับสนุนเพื่อให้สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ หากมีแหล่งเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยมาก ย่อมส่งผลต่อความต้องการที่อยู่อาศัยตามระบบการเงินที่อยู่อาศัย

ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญด้วยเช่นกันในระดับความสำคัญของการลดความเสี่ยงภายหลังการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระขึ้นเท่านั้น

การที่ธนาคารออมสินได้ให้กู้ยืมเงิน สคอ. เพื่อที่อยู่อาศัย จึงเป็นส่วนช่วยให้พนักงานธนาคารออมสินมีที่อยู่อาศัยของตนเองเพิ่มขึ้น (จากผลการวิจัย ทำให้พนักงานมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองแล้ว ร้อยละ 43) แต่หากต้องการให้บรรลุเป้าหมาย การให้เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น สวัสดิการเงินกู้พนักงานธนาคารออมสิน ควรมีลักษณะเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือสนองตอบความต้องการของกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ให้มากที่สุด จะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีสวัสดิการและเป็นตามวัตถุประสงค์ของธนาคารได้

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ให้ใช้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินแทนการใช้ สคอ. เนื่องจากทางปฏิบัติพนักงานบางส่วนมีการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยจากสินเชื่อเคหะของธนาคาร ควบคู่ไปกับการใช้ สคอ. หรือใช้เพียงสินเชื่อเคหะของธนาคารเพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น

นอกจากนี้ การให้กู้เงินของ สคอ. ยังต้องใช้หลักเกณฑ์สินเชื่อเคหะของธนาคารบางส่วนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของการประเมินราคาหลักประกัน การคำนวณเงินงวดในการส่งชำระเงินกู้จากระบบงานของสินเชื่อเคหะเป็นฐาน การดำเนินการในการให้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ด้วยวิธีการนี้ สามารถแก้ปัญหาในระดับของความพึงพอใจตามผลการวิจัยได้เกือบทั้งหมด

แต่ควรจะกำหนดแนวทางในการพัฒนาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทนี้เป็นการเฉพาะสำหรับพนักงานของธนาคารออมสิน เช่น กำหนดเรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่เท่ากับต้นทุนเฉลี่ยไว้ยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้กับพนักงาน แต่อาจคงรูปแบบในเรื่องของการหักชำระหนี้ก่อนจ่ายเงินเดือนไว้ เพื่อลดความเสี่ยงจากปัญหาการไม่ชำระหนี้ไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงถึงความพึงพอใจในกรณีหักเงินเดือนส่งชำระหนี้มากกว่าเป็นปัญหา ดังนั้น การดำเนินการนี้เป็นแนวทางหนึ่งที่ธนาคารสามารถพัฒนาแนวทางการให้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับพนักงานให้สนองตอบความต้องการได้ถึง ร้อยละ 64 ตามผลของการวิจัย และยังสามารถลดภาระการทำงานของหน่วยงานซึ่งปฏิบัติงานในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีจำนวนลดลง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ธนาคารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้กู้ ได้แก่ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน กรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย สถานภาพในที่อยู่อาศัย เพื่อใช้ในการกำหนดคุณลักษณะพื้นฐานหรือคุณสมบัติผู้กู้

5.3.2 ธนาคารควรเพิ่มวงเงินให้กู้ยืมจาก สคอ. ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต้องการ และความสามารถในการส่งชำระเงินกู้ของพนักงานธนาคารออมสินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ หรือแนวคิดเกี่ยวกับระบบการเงินที่อยู่อาศัย

5.3.3 ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข ข้อจำกัดการใช้ สคอ. ให้เอื้อประโยชน์สำหรับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การจัดให้มีสวัสดิการของธนาคารออมสินด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารออมสินเพิ่มเติม ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบแนวนโยบายการให้สวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานธนาคารออมสิน

5.4.2 ควรศึกษา ความต้องการใช้สวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานของพนักงานธนาคารออมสินทั้งหมด โดยเฉพาะพนักงานในหน่วยงานต่างจังหวัด ซึ่งอาจจะมีความต้องการแตกต่างจากพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงานที่ได้มาตรฐานสำหรับพนักงานธนาคารออมสินทั้งหมดได้

5.4.3 ควรศึกษา ความพึงพอใจต่อรูปแบบการใช้สินเชื่อเคหะทั่วไปของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทนี้ของธนาคาร ทั้งที่ ธนาคารออมสินให้เงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานธนาคารออมสินในรูปแบบของสวัสดิการเงินกู้เคหสงเคราะห์พนักงาน ซึ่งพนักงานสามารถกู้ยืมเงินได้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าการใช้บริการเงินกู้ยืม จากสินเชื่อเคหะทั่วไปของธนาคารออมสิน ประกอบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ส่วนใหญ่ตอบรับกับการใช้สินเชื่อเคหะทั่วไปของธนาคาร เป็นแนวทางในการจัดทำให้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการให้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานธนาคารออมสิน

5.4.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับสวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกจ้างหรือพนักงานของรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการให้ความช่วยเหลือด้านเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานธนาคารออมสิน หรือลูกจ้างหรือพนักงานขององค์กรอื่นต่อไป