

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ธนาคารออมสิน

4.1 โครงสร้างของธนาคารออมสิน

4.1.1 กฎหมายและนโยบายรัฐ ได้กำหนดให้ธนาคารออมสิน มีภารกิจหลักในการดำเนินงาน 5 ประการดังนี้

1) ธนาคารเพื่อการออม ธนาคารตระหนักดีถึงภารกิจด้านการส่งเสริมและระดม เงินออม ดังนั้นธนาคาร จึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไป ดังรายละเอียดที่จะได้กล่าวต่อไป นอกจากนี้ได้รับสนับสนุนการออมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดงานวันออมแห่งชาติ การให้บริการรับฝากนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ไม่มีความสะดวกและผู้ที่อยู่ห่างไกล มีการ รุ่งเรืองใจการออมสำหรับเยาวชนด้วยการแจกภาพชุดที่มีสาระน่ารู้ทุกครั้งที่น่าเงินมาฝาก และจะมีการ หมุนรางวัลตามหมายเลขภาพเหล่านั้น เพื่อมอบทุนการศึกษาให้กับผู้ที่ฝากเงินให้กับผู้ที่ฝากเงินได้ ตามเงื่อนไข จัดตั้งสโมสรเยาวชนธนาคารออมสิน และโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อเป็นการปลูก ฝังให้เยาวชนได้รู้จักและรักการออม ได้เรียนรู้ด้านการเงินการธนาคารตั้งแต่เยาว์วัย ตลอดจนการ ให้บริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งมีข้อห้ามเกี่ยวกับดอกเบี้ยโดยธนาคารบริหารจัดการ การนำเงินฝากไปลงทุน เพื่อให้เกิดผลกำไรในด้านอื่น ๆ แทน เป็นต้น

2) ธนาคารเพื่อภาครัฐ กิจการของภาครัฐมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ธนาคาร จึงได้ให้ความสำคัญต่อการลงทุนของภาครัฐและหน่วยงานของรัฐเสมอมา โดยได้สนับสนุนในรูปแบบ ของการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตั๋วสัญญาใช้เงินของกระทรวงการคลัง พันธบัตรและหุ้นของ รัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้แล้วธนาคารยังได้ให้สินเชื่อกับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการด้าน สาธารณูปโภค และโครงการพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เช่น การเคหะแห่งชาติ ที่ดูแลด้านที่อยู่อาศัย ของ ประชาชน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง ประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานด้านไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง การติดต่อสื่อสารและการ คมนาคมของประเทศ

3) ธนาคารเพื่อธุรกิจ ธนาคารตระหนักดีว่าระบบเศรษฐกิจย่อมประกอบไปด้วยธุรกิจ ขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งต่างมีความสำคัญต่อวงจรเศรษฐกิจทั้งนั้น ดังนั้นธนาคาร จึงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินของธุรกิจทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน โดยการให้สินเชื่อและการ ร่วมลงทุนกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลาง ซึ่งเป็นการสนับสนุนธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีท้องถิ่นและวัตถุดิบภายในประเทศ การให้สินเชื่อธุรกิจ ขนาดใหญ่ ที่มีความสำคัญต่อระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น บริษัท ทาง

ยกระดับดอนเมือง จำกัด บริษัทผลิตไฟฟ้าระยอง จำกัด และบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์คอมมูนิเคชัน จำกัด ซึ่งล้วน เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังมีการร่วมลงทุนระยะยาวกับภาคเอกชนในรูปของหุ้นกู้ หุ้นกู้สามัญ ใบแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญและหน่วยลงทุน รวมทั้งให้ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมระยะสั้น

4) ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารตระหนักดีว่า ความแข็งแกร่งของสังคมเกิดจากความมั่นคงของสังคมย่อยซึ่งก็คือบุคคลแต่ละคนที่รวมตัวกันเป็นสังคมนั่นเอง ดังนั้นธนาคารจึงมุ่งมั่นให้บริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับความ ต้องการของสังคมและเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทั้งข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ อาทิ สินเชื่อโทรทรวง เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อส่งเสริมอาชีพและการอุปโภคบริโภค สินเชื่อสวัสดิการเป็นสินเชื่อที่สนับสนุนสวัสดิภาพในการครองชีพ และสินเชื่อเคหะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลทั่วไป ตัวอย่างเช่น บริการตัวแลกเงินของขวัญ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านสาขาของธนาคารรวมถึงการชำระเบี้ยประกันภัยรถยนต์ การตรวจผลการออกรางวัลสลากออมสินพิเศษ และบริการข่าวสารข้อมูลของธนาคารฯ ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

5) ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น "ธนาคารเพื่อปวงชนเพื่อชุมชนและเพื่อสังคม" โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักโดยเฉพาะชุมชนต่าง ๆ ที่เป็นรากฐานของสังคม เพราะหากชุมชนเข้มแข็งมั่นคง สังคมย่อมเจริญอย่างยั่งยืน ดังนั้นธนาคารจึงได้พัฒนาโครงการต่าง ๆ ที่จะทำให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ดูแลสภาพแวดล้อมและอนุรักษ์รักษาทรัพยากรของท้องถิ่น โดยธนาคารได้อาศัยสินเชื่อและกองทุนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ชุมชนรู้จักการออมทรัพย์เพื่อให้เป็นที่พึ่งของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สินเชื่อเพื่อสถานศึกษาและสถาบันการฝึกอบรมวิชาชีพเอกชน เพื่อส่งเสริมบริการการศึกษาในภูมิภาคและเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสของประชาชนในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเพื่อเลี้ยงตนเองได้ สำหรับสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคือนั้น เป็นการสนับสนุนให้ครัวู้จักการดำรงชีวิตแบบพอเพียง ส่วนกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม กองทุนเพื่อการพัฒนาเมืองในภูมิภาค และโครงการธนาคารชุมชนเป็นการสนับสนุนให้คนในท้องถิ่นเป็นผู้มีส่วนร่วมกับการพัฒนาอย่างแท้จริง ตลอดจนโครงการฟื้นฟูอนุรักษ์และพัฒนาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของชุมชนต่างมุ่งเน้นไปที่ความยั่งยืนของชุมชนและสังคม (ธนาคารออมสิน , 2542 : 5-6) รายละเอียด ภาคผนวก ก

4.2.1 โครงสร้างทางการเงิน

4.2.1.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

1) ประเภทเงินฝาก รายละเอียดตามภาคผนวก จ

(1) ประเภทเงินฝากระยะสั้น ได้แก่เงินฝากที่มีกำหนดระยะเวลาการไถ่ถอนไม่เกินกว่า 1 ปี อันได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก , เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ , เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน , เงินฝากประจำ 12 เดือน , เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี เงินฝากกระแสรายวัน , เงินสงเคราะห์ทวีคูณ , การจำหน่ายตั๋วแลกเงินเพื่อเดินทางภายในประเทศ และการจำหน่ายตั๋วแลกเงินของชวัญ

(2) ประเภทเงินฝากระยะปานกลาง ได้แก่ เงินฝากที่มีกำหนดการไถ่ถอนไม่เกิน 5 ปี อันได้แก่ สลากออมสินพิเศษ , สลากออมสินกุศล และ สลากออมสินพิเศษ (รุ่นธนโชค)

(3) เงินฝากระยะยาว หมายถึงเงินฝากที่มีกำหนดไถ่ถอนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปอันได้แก่เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว , เงินฝากออมสินเคหสงเคราะห์ , พันธบัตร

2) เงินทุนเลี้ยงชีพ และเงินบำเหน็จ บำนาญ

(1) เงินทุนเลี้ยงชีพ คือ เงินที่พนักงานมอบให้ธนาคารยึดถือไว้ หรือเงินที่ธนาคารหักจากเงินเดือน ของพนักงาน (หักไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของเงินเดือนที่พนักงานได้รับในวันจ่ายเงินเดือน จนกระทั่งครบ 50,000 บาทขึ้นไป) เพื่อประกันความเสียหายตามระเบียบธนาคาร ว่าด้วยการให้พนักงานวางเงินประกันความเสียหาย

(2) เงินสำรองจ่ายเงินบำเหน็จ บำนาญ เป็นเงินที่ธนาคารจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 12 ของเงินเดือนพนักงาน เพื่อสมทบเข้าบัญชีสำรองจ่ายเงินบำเหน็จ บำนาญ โดยบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายทุกเดือน

3) หนี้สินอื่น

(1) เงินค้างจ่าย ได้แก่ ดอกเบี้ยค้างจ่าย เงินรางวัลสลากออมสินพิเศษค้างจ่าย

(2) รายได้รับล่วงหน้า ได้แก่ ส่วนลดตั๋วแลกเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้เคหะสงเคราะห์

(3) เจ้าหนี้อื่น ได้แก่ ภาษีดอกเบียเงินรับฝากที่ธนาคารฯ หักไว้รอการนำส่งสรรพากร เงินรับชั่วคราวรอจ่ายคืนเจ้าหนี้ เงินรับชั่วคราวรอโอนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ฝากตามสาขาต่าง ๆ

4) ทุน หรือเงินกองทุน นอกจากจะเป็นแหล่งเงินแล้ว ยังเป็นสิ่งที่กำหนดปริมาณของการให้สินเชื่อ โดยแบ่งออกเป็น

(1) เงินทุนที่ได้รับพระราชทานจากรัฐการที่ 6 เป็นทุนประเดิมที่รัฐการที่ 6 พระราชทานให้แก่ธนาคารออมสินตั้งแต่ก่อตั้งจำนวน 1 แสนบาท

(2) ส่วนเกินทุนจากการบริจาค ได้แก่ เงินและสิ่งของที่มีผู้บริจาคให้แก่ธนาคารฯ

(3) เงินทุนสะสม และกำไรสุทธิประจำปี จากการนำเงิน ไปลงทุนหาผลประโยชน์

4.1.2.2 แหล่งใช้ไปของเงินทุนและการให้บริการทางการเงิน

1) การลงทุนหาผลประโยชน์

พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มาตรา 7 ระบุให้ธนาคารออมสิน สามารถลงทุนแสวงหาผลประโยชน์ ตามที่รัฐมนตรีอนุญาต และดำเนินกิจการอื่น ๆ ตามที่จะมีพระราชกฤษฎีกา กำหนดไว้ สำหรับการดำเนินงานด้านสินเชื่อธนาคาร ปัจจุบันแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ สินเชื่อเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อเอกชนรายย่อย และสินเชื่อพนักงาน โดยในส่วนของสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่บุคคลทั่วไป มีรายละเอียดตามภาคผนวก จ

2) การให้บริการทางการเงิน ธนาคารออมสิน มีการให้บริการทางการเงิน ดังต่อไปนี้ (1) การรับจ่ายและโอนเงิน (อจร.) (2) การให้เชาตู้നിรัภัย (3) การบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (4) การบริการเงินด่วนออมสิน (5) การบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค (6) การเป็นตัวแทนจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล และ (7) การจำหน่ายเช็คแคชเชียร์สอร์เดอร์

นอกจากการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของธนาคารออมสินตามที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารออมสินยังได้จัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าอีกหลายประการ ได้แก่ การบริการรับฝาก-ถอนเงินต่างสำนักงาน บริการจ่ายเงินเดือนแทนให้ส่วนราชการ บริการรับบำนาญแทน บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคและเงินภาษี และยังมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่จากประชาชนทั่วไปที่มีลักษณะพิเศษจากธนาคารอื่น ๆ โดยมีรถเคลื่อนที่ เรือเคลื่อนที่ และการส่งพนักงานของสำนักงานธนาคารออมสินออกเดินรับฝากเงินจากลูกค้าเป็นประจำ

ต่อมาได้มีการแก้ไขร่างพระราชกฤษฎีกา กำหนดกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) (1) การรับเงินฝากประจำ หรือกระแสรายวัน โดยจ่ายดอกเบี้ย หรือไม่จ่ายดอกเบี้ยให้ก็ได้ (2) การออกตราฟท์ที่กำหนดให้ใช้เงินเมื่อทวงถาม ณ สำนักงาน หรือสำนักงานตัวแทนของธนาคารเอง (3) การออก ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (4) การให้สินเชื่อ (5) การซื้อ ซื้อลดหรือรับช่วงซื้อลดตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือการรับโอนสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงิน (6) การทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ (7) การออกหนังสือค้ำประกันและการอาวัล (8) การให้บริการทางการเงิน (9) การให้บริการบัตรเครดิต (10) การออกบัตร

ตารางที่ 4.1 แสดงฐานะทางการเงินของธนาคารออมสินตั้งแต่ ปี 2536-2540

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	2536	2537	2538	2539	2540	เฉลี่ย
หนี้สินและส่วนทุน	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1. เงินฝาก						
-เงินฝากกระยะสั้น	74.27	73.33	74.05	75.46	75.86	74.59
เงินฝากกระยะยาว	12.57	13.30	12.56	12.53	12.06	12.60
2. เงินกู้ระยะยาว					0.78	0.78
3. เงินทุนเลี้ยงชีพ	0.24	0.27	0.26	0.24	0.21	0.25
4. หนี้สินอื่น	3.14	2.83	2.82	2.38	1.91	2.62
รวมหนี้สิน	90.21	89.74	89.69	90.62	90.82	90.22
ทุน						
1. เงินทุนพระราชทาน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
2. ส่วนเกินการบริจาคม	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3. เงินทุนสะสม	7.89	8.65	8.83	9.02	8.50	8.58
4. กำไรสุทธิประจำปี	1.90	1.60	1.47	1.16	2.22	1.67
ขาดทุนเงินลงทุนในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน				- 0.80	- 1.55	
รวมส่วนทุน	9.79	10.26	10.31	9.38	9.18	9.78
สินทรัพย์	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1. เงินสดและเงินฝาก	6.13	5.33	3.08	5.60	3.35	4.70
2. เงินฝากระหว่างธนาคาร	7.27	19.30	28.63	19.89	4.45	15.91
3. เงินฝากประจำธนาคารพาณิชย์	4.29	3.92	3.53	7.85	13.30	6.58
4. พันธบัตรมีสัญญาซื้อคืน	2.57	5.12	3.86	0.87	11.20	4.72
5. เงินลงทุนในหลักทรัพย์						
-หลักทรัพย์รัฐบาล	39.80	26.08	19.27	19.80	13.22	23.63
-หลักทรัพย์จดทะเบียน		0.73	0.70	3.15	3.35	1.98
-หลักทรัพย์อื่น	14.85	15.80	15.79	12.69	6.75	13.18
-ลงทุนหุ้นอ.กรุงไทย				0.71	-	0.36
6. ลูกหนี้กระทรวงการคลัง		-	0.80			0.40
7. เงินให้สินเชื่อ						
-สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย	0.39	0.37	0.48	1.89	7.63	2.15
-สินเชื่ออื่นๆ	18.43	17.39	18.23	21.68	33.97	21.94
8. สินทรัพย์ถาวร	1.40	1.43	1.31	1.35	1.25	1.35
9. สินทรัพย์อื่น	4.87	4.53	4.30	4.52	1.52	3.95

หมายเหตุ : เงินฝากกระยะสั้น หมายถึง เงินฝากที่มีกำหนดไถ่ถอนไม่เกิน 1 ปี

เงินฝากกระยะยาว หมายถึงเงินฝากที่มีกำหนดไถ่ถอนกว่า 1 ปีขึ้นไป

สินทรัพย์ถาวร หมายถึง ที่ดิน อาคารอุปกรณ์ และงานระหว่างก่อสร้าง

สินทรัพย์อื่น หมายถึง คอกเบี้ยค้างชำระและสินทรัพย์อื่นในงบดุล

ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารออมสิน และกองสถิติ ฝ่ายบัญชี ธนาคารออมสิน และการคำนวณ

ตารางที่ 4.3 สถิติบัญชีคงเหลือแยกตามประเภทอาชีพ ของเงินฝากธนาคารออมสิน ระหว่างปี 2535-2540

ประเภทอาชีพ	ปี 2535		ปี 2536		ปี 2537		ปี 2538		ปี 2539		ปี 2540	
	บัญชี (บาท)	ร้อยละ	บัญชี (บาท)	ร้อยละ	บัญชี (บาท)	ร้อยละ	บัญชี (บาท)	ร้อยละ	บัญชี (บาท)	ร้อยละ	บัญชี (บาท)	ร้อยละ
ข้าราชการ	1,544,880	17.36	918,334	9.01	952,597	9.34	957,422	9.36	1,083,642	9.82	1,152,420	10.18
นักเรียน นักศึกษา	3,341,869	37.55	4,091,278	40.14	4,084,695	40.04	4,044,810	39.54	4,271,239	38.71	4,403,125	38.88
ค้าขาย	642,514	7.22	797,998	7.83	787,839	7.72	765,311	7.48	830,836	7.53	838,153	7.40
เกษตรกร	1,745,681	19.61	1,896,003	18.60	1,870,895	18.34	1,917,666	18.75	1,981,808	17.96	2,001,330	17.67
ลูกจ้าง	920,317	10.34	1,546,366	15.17	1,564,310	15.34	1,184,546	11.58	1,349,319	12.23	1,336,936	11.81
ผู้ใช้แรงงาน							368,031	3.60	446,218	4.04	484,065	4.27
ผู้ประกอบการวิสาหกิจ							3,862	0.04	4,190	0.04	4,667	0.04
หน่วยงานของรัฐ							63,470	0.62	69,392	0.63	72,889	0.64
นิติบุคคล							54,002	0.53	70,483	0.64	83,937	0.74
อื่น ๆ	704,982	7.92	943,175	9.25	939,971	9.22	870,883	8.51	926,161	8.39	947,274	8.36
รวม	8,900,253	100.00	10,193,154	100.00	10,200,307	100.00	10,230,003	100.00	11,033,288	100.00	11,324,796	100.00

หมายเหตุ

1. หน่วยงานของรัฐและนิติบุคคลถือเป็นองค์กร
2. ข้อมูลปี 2535 มีเงินฝาก 3 ประเภท (เมื่อแยก , ประจำ 6 เดือน และประจำ 12 เดือน

แผนกประมวลบัญชีและสถิติ กองสถิติ ฝ่ายการบัญชี ธนาคารออมสิน

30 มิถุนายน 2541

เงินฝาก (11) การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินหรือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุน (12) การเป็นผู้จัดการหรือบริหารจัดการกองทุน (13) การทำธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือลักษณะเดียวกันกับ (1) ถึง (12) (พระราชกฤษฎีกา กำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) ราชกิจจานุเบกษา หน้า 10 เล่ม 115 ตอนที่ 81 ก, 6 พฤศจิกายน 2541 มาตรา 3)

จากตารางที่ 4.1 แสดงโครงสร้างแหล่งที่มาและใช้ไปของธนาคารออมสิน ซึ่งจะเห็นได้ว่าธนาคารมีสัดส่วนหนี้สินส่วนใหญ่ เป็นเงินฝาก ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 90 ของสินทรัพย์รวม และมีเงินกองทุนประมาณเพียงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวม ขณะที่มีแหล่งใช้ไปของเงินทุนส่วนใหญ่ อยู่ที่สินทรัพย์สภาพคล่อง อันได้แก่ เงินสด เงินฝากธนาคาร และพันธบัตรรัฐบาล ประมาณ 55% ของสินทรัพย์รวม

4.2 ลักษณะการดำเนินงาน

4.2.1 แหล่งที่มาเงินทุน

เนื่องจากบทบาทส่วนใหญ่ของธนาคาร เน้นด้านการส่งเสริมการออม แหล่งที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่จึงได้แก่เงินฝาก และเป็นเงินฝากระยะสั้น (ตารางที่ 4.2) ซึ่งลูกค้าเงินฝากส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา โดยในปี 2540 กลุ่มลูกค้าดังกล่าว มีสัดส่วนร้อยละ 38.88 (ตารางที่ 4.3) ซึ่งที่ผ่านมา ธนาคารมีอัตราการเข้าของเงินฝากมากกว่าการถอนออก ดังแสดงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.2 โครงสร้างเงินฝากของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี 2536-2540

ปี พ.ศ.	สัดส่วนเงินฝากระยะสั้นต่อเงินฝากรวม	สัดส่วนเงินฝากระยะปานกลางและระยะยาวต่อเงินฝากรวม	เงินฝากรวม
2536	0.86	0.14	1.00
2537	0.85	0.15	1.00
2538	0.86	0.14	1.00
2539	0.87	0.13	1.00
2540	0.86	0.14	1.00
ค่าเฉลี่ย	0.86	0.14	

ที่มา : ฝ่ายบัญชี กองสถิติเงินฝาก ธนาคารออมสินและการคำนวณ

ตารางที่ 4.4 สัดส่วนการเข้า/ออกของเงินฝากของธนาคารออมสิน ระหว่างปี 2536-2540

ปี พ.ศ.	สัดส่วนการเข้า/ออกของเงินฝากระยะสั้น	สัดส่วนการเข้า/ออกของเงินฝากระยะยาว
2538	1.24	1.90
2537	1.17	1.02
2538	1.23	1.39
2539	1.05	1.28
2540	1.11	1.15
ค่าเฉลี่ย	1.16	1.35

หมายเหตุ : เงินฝากระยะสั้นหมายถึง เงินฝากที่มีกำหนดไถ่ถอนไม่เกิน 1 ปี

เงินฝากระยะยาวหมายถึง เงินฝากที่มีกำหนดไถ่ถอนเกินกว่า 1 ปี ขึ้นไป

ที่มา : ฝ่ายบัญชี กองสถิติเงินฝาก ธนาคารออมสินและการคำนวณ

4.2.2 การลงทุนหาผลประโยชน์

การลงทุนในภาคเอกชนของธนาคาร มีข้อจำกัดว่าธนาคารต้องขออนุมัติจากกระทรวงการคลัง ยกเว้นในกรณีที่ร่วมทุนกับสถาบันการเงิน ธนาคารสามารถร่วมทุนได้ไม่เกิน 25% ของทุนจดทะเบียน โดยไม่ต้องขออนุมัติจากกระทรวงการคลัง ส่วนหลักเกณฑ์ในการลงทุนในตราสารหนี้และตราสารแสดงสิทธิอื่น ๆ นั้น ธนาคารจะพิจารณาจากอันดับเครดิตของตราสารนั้น โดยจะเลือกลงทุนเฉพาะตราสารที่ได้อันดับความน่าเชื่อถือตั้งแต่อันดับ BBB ขึ้นไป สำหรับตราสารที่ไม่มีการจัดอันดับเครดิต ก็ให้ขออนุมัติจากคณะกรรมการเป็นราย ๆ ไป

4.3 ความมีสภาพคล่อง

พิจารณาความมีสภาพคล่องจาก (1) อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อรวม ต่อเงินฝากและ (2) อัตราส่วน เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากและเงินกู้รวม ดังตารางที่ 4.5 ซึ่งแสดงถึง การที่ธนาคาร ไม่ได้มีการนำเงินที่ระดมได้ หาผลประโยชน์ได้คุ้มค่าอย่างเต็มที่ โดยธนาคารมีเงินเหลือพอ ที่จะนำไปหาผลประโยชน์ ได้อีก ซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 4.5 แสดงอัตราส่วนความมีสภาพคล่องของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี 2536-2540

อัตราส่วน	ปี 2536	ปี 2537	ปี 2538	ปี 2539	ปี 2540	ค่าเฉลี่ย
1. เงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝาก	0.21	0.20	0.21	0.26	0.47	0.27
2. เงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝากและเงินกู้	0.21	0.20	0.21	0.26	0.46	0.27

ที่มา : รายงานประจำปี ธนาคารออมสินและการคำนวณ

4.4 สินเชื่อที่อยู่อาศัย

4.4.1 บทบาทด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

บทบาทดังกล่าวของธนาคารออมสิน มีทั้งในส่วนที่เป็นบทบาทโดยตรง และบทบาทโดยทางอ้อม สำหรับบทบาทโดยตรงได้แก่ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยในลักษณะ Retaining ที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป ทั้งแก่ผู้ประกอบการโครงการที่อยู่อาศัย และผู้ซื้อบ้านรายย่อย สำหรับบทบาทในทางอ้อมได้แก่ การให้สินเชื่อในลักษณะ Wholesale คือให้กู้ผ่านหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งได้แก่ การเคหะแห่งชาติ และธนาคารอาคารสงเคราะห์

4.4.1.1 บทบาททางตรงของธนาคารออมสิน

1) การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

แต่เดิมธนาคารฯ ได้มีความมุ่งหวังที่จะให้ความอนุเคราะห์แก่พนักงานของธนาคารฯ และผู้มีอุปการคุณของธนาคาร ซึ่งยังไม่มีเคหะสถานที่อยู่อาศัยของตนเอง ให้ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง หรือให้มีที่อยู่อาศัย โดยให้กู้ยืมเงินเพื่อปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงอาคารในที่ดินของตน เพื่อซื้อที่ดินหรืออาคาร หรือที่ดินติดต่อกับที่ของตน เพื่อช่วยปลดจำนอง จัดสรรที่ดินและปลูกสร้างอาคารโดยวิธีเช่าซื้อ ในเรื่องการให้กู้ยืมและการจัดสรรที่ดินเพื่อ

ให้พนักงานเช่าซื้อ โดยในเรื่องการจัดสรรที่ดินนั้น ได้จัดสรรที่ดินให้พนักงานเช่าซื้อแปลงถนนลาดพร้าวเป็นแปลงสุดท้าย เมื่อ 20 พฤษภาคม 2507 หลังจากนั้นธนาคารฯ ก็ไม่ได้จัดสรรที่ดินอีก

(1) การให้สินเชื่อออมสินเคหสงเคราะห์

สำหรับการรับฝากเงินประเภทเคหสงเคราะห์ หมายถึงการรับฝากเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจะได้สิทธิ์ขอกู้เงินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย เริ่มมีขึ้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2512 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้ฝากเงินออมสินประเภทนี้ได้มีที่ดินและเคหะใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง (กรองกาญจน์ รุจิพันธุ์ , 2517 :118-119) ปัจจุบันธนาคาร ไม่มีการให้สินเชื่อประเภทดังกล่าว เนื่องจากธนาคารไม่มีการโฆษณาให้ลูกค้าได้ทราบ

(2) การให้สินเชื่อเคหสงเคราะห์ข้าราชการ

โดยที่ธนาคารฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ข้าราชการผู้ที่มีรายได้น้อยมีปัญหาในด้านที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ธนาคารฯ จึงได้เห็นสมควรให้การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และช่วยบรรเทาภาระของรัฐบาล ในทางด้านนี้ โดยการให้บริการเงินกู้ประเภทเคหสงเคราะห์ข้าราชการ กับกลุ่มข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาลทั่วประเทศ เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองตามสมควรแก่สถานภาพด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ โดยได้เริ่มดำเนินการให้กู้เงินเพื่อเคหสงเคราะห์ข้าราชการตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2528 เป็นต้นมา

(3) การให้กู้สินเชื่อเคหสงเคราะห์ (สินเชื่อเคหะ)

ภายหลังได้มีการปรับปรุงระเบียบการให้กู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยให้ครอบคลุมทั้งกรณีข้าราชการและประชาชนทั่วไป ธนาคารออมสินจึงได้ออกระเบียบการให้กู้ฉบับที่ 268 ว่าด้วยการให้สินเชื่อเคหสงเคราะห์ เมื่อ 29 กันยายน พ.ศ. 2535 โดยยกเลิกระเบียบการที่ 207 และระเบียบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อเคหสงเคราะห์ข้าราชการ โดยเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2536 (เล่าขานการออมสิน : หน้า 91) ธนาคารฯ เปิดดำเนินงานสินเชื่อเคหสงเคราะห์ใน 3 สาขาแรก คือ เชียงใหม่ นครราชสีมา และสำนักงานใหญ่ ภายหลังจึงได้ทยอยเปิดดำเนินการให้สินเชื่อเคหะเรื่อยมา ยกเว้นสาขาเคลื่อนที่ โดยในปี 2540 มีจำนวนหน่วยงานที่เปิดให้บริการสินเชื่อเคหะทั้งสิ้น 548 แห่ง จากจำนวนหน่วยงานทั้งหมด 557 แห่ง ซึ่งสัดส่วนหน่วยงานที่ให้สินเชื่อฯ คิดเป็นร้อยละ 98.39 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด (ตารางที่ 4.6)

(3.1) ขั้นตอนการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย เริ่มโดย เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา จะทำการวิเคราะห์เบื้องต้นและสรุปความเห็นเสนอผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาเพื่อพิจารณาอนุมัติในวงเงินกู้ไม่เกิน 1 ล้านบาท หากวงเงินเกินอำนาจอนุมัติ ต้องส่งเรื่องให้แก่ผู้จัดการธนาคารออมสินภาค, หัวหน้าสำนักพหลโยธิน , หัวหน้าสำนักราชดำเนิน ซึ่งมีอำนาจอนุมัติวง

เงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท หากวงเงินมีจำนวนตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป ต้องส่งเรื่องให้คณะกรรมการ
สินเชื่อบริษัทพิจารณาตามลำดับ แล้วให้ธนาคารออมสินสาขาเป็นผู้ติดตามหนี้เงินกู้

สำหรับการประเมินราคาหลักทรัพย์เพื่อใช้เป็นหลักประกันการกู้เงิน
ธนาคารมีวิธีปฏิบัติอยู่ 2 ทาง คือ การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยคณะกรรมการประเมินราคา
หลักทรัพย์ของธนาคาร และการประเมินราคาหลักทรัพย์โดยบริษัทเอกชนที่มีสัญญาจ้างอยู่กับ
ธนาคาร คณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของธนาคารประกอบด้วย คณะกรรมการประเมิน
ของสาขา (กรณีวงเงินขอกู้ไม่เกิน 1 ล้านบาท) คณะกรรมการประเมินของภาค, สำนักพหุโยธิน
และสำนักราชดำเนิน (กรณีวงเงินขอกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท) และคณะกรรมการประเมินของส่วน
กลาง (กรณีวงเงินขอกู้ตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป)

(3.2) เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ผู้กู้ต้องเป็นบุคคล มีอาชีพและรายได้แน่นอน
2. ให้กู้ เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัย ดังนี้
 - 2.1 ซื้อที่ดิน เพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
 - 2.2 ซื้อที่ดิน พร้อมอาคาร หรือห้องชุด
 - 2.3 ซื้อที่ดิน และปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
 - 2.4 ซื้อที่ดิน ที่มีอาคารของตนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว
 - 2.5 ปลูกสร้างหรือต่อเติม ซ่อมแซมอาคารในที่ดิน ซึ่งเป็นของตน

หรือคู่สมรส

- 2.6 ใถ่ถอนจำนองที่ดิน หรือห้องชุดของตนหรือคู่สมรสจากสถาบัน

การเงิน

3. วงเงินให้กู้ ไม่เกินรายละ 5 ล้านบาท ทั้งนี้ สัดส่วนการให้กู้ต่อมูลค่า
หลักประกัน แต่ละรายไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
4. ระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 30 ปี
5. อัตราดอกเบี้ย ลอยตัวตามวงเงินกู้ ตั้งแต่ ไม่เกิน 1 แสนบาท ถึงกว่า
3 ล้านบาทขึ้นไป
6. หลักประกันการกู้
 - 6.1 ที่ดินหรือที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดของผู้กู้หรือคู่สมรส
 - 6.2 สิทธิการเช่าที่ดิน และ/หรืออาคาร
 - 6.3 หลักประกันอื่นตามที่ธนาคารกำหนด

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนหน่วยงานของธนาคารออมสิน ที่เปิดดำเนินการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536-2540

หน่วยงาน	ปี พ.ศ. 2536			ปี พ.ศ. 2538			ปี พ.ศ. 2539			ปี พ.ศ. 2540		
	จำนวนหน่วยงาน ที่เปิดสินเชื่อ	จำนวนหน่วยงาน ทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนหน่วยงาน ที่เปิดสินเชื่อ	จำนวนหน่วยงาน ทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนหน่วยงาน ที่เปิดสินเชื่อ	จำนวนหน่วยงาน ทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนหน่วยงาน ที่เปิดสินเชื่อ	จำนวนหน่วยงาน ทั้งหมด	ร้อยละ
สำนักพหุโยธิน	1	1	100.00	1	1	100.00	1	1	100.00	1	1	100.00
สำนักบริหารดำเนิน		1	0.00	1	1	100.00	1	1	100.00	1	1	100.00
ภาค กท.		41	0.00	41	41	0.00	40	41	97.56	43	43	95.35
ภาค 1.	2	42	4.76	42	42	0.00	39	42	92.86	40	42	95.24
ภาค 2.	7	38	18.42	12	38	31.58	36	39	92.31	39	41	95.12
ภาค 3.	7	46	15.22	9	48	18.75	48	48	100.00	48	48	100.00
ภาค 4.	9	55	16.36	14	55	25.45	53	55	96.36	53	55	96.36
ภาค 5.	9	58	15.52	12	60	20.00	60	62	96.77	62	62	100.00
ภาค 6.	5	43	11.63	9	43	20.93	43	45	95.56	45	45	100.00
ภาค 7.	6	39	15.38	8	39	20.51	39	40	97.50	40	40	100.00
ภาค 8.	6	43	13.95	9	43	20.93	43	45	95.56	45	45	100.00
ภาค 9.	8	41	19.51	10	43	23.26	43	44	97.73	43	44	97.73
ภาค 10.	6	44	13.64	8	47	17.02	47	47	100.00	48	48	100.00
ภาค 11.	6	40	15.00	10	40	25.00	41	41	100.00	42	42	100.00
รวมทั้งสิ้น	72	532	13.53	103	541	19.04	534	551	96.91	548	557	98.38

หมายเหตุ : ไม่รวมหน่วยงานฝ่ายสินเชื่อ

ปี พ.ศ. 2537 ไม่มีการเปิดหน่วยงานดำเนินการเป็นธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยเพิ่ม

สาขารวมทั้งสาขาย่อยและสาขาหลัก

ที่มา : ฝ่ายสินเชื่อ, ฝ่ายการบัญชี ธนาคารออมสิน

ในกรณีหลักประกันตามข้อ 6.1 ต่ำกว่าจำนวนเงินกู้ จะใช้หลักประกันประเภทเดียวกับหลักประกันตามข้อ 6.2-6.3 หรือสมุดเงินฝากของธนาคารทุกประเภท สลากออมสินของผู้กู้หรือบุคคลอื่น เป็นหลักประกันเพิ่มเติมได้

(3.3) ผลการดำเนินงานในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ธนาคารมีสัดส่วนการให้สินเชื่อดังกล่าว โดยเฉลี่ยในปี 2536-2540 อยู่ในสัดส่วน 3.39% ของการลงทุนหลักทรัพย์และการให้สินเชื่อรวม โดยมีเหตุผล เนื่องจากในระยะเริ่มแรก มีหน่วยงานที่ให้สินเชื่อดังกล่าวกระจายอยู่น้อย ทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอกู้ โดยในช่วงก่อนปี 2540 ธนาคาร มีอัตราการขยายตัวในการให้สินเชื่อด้านดังกล่าว ที่ไม่มาก หลังจากปี 2540 ธนาคารมีอัตราการขยายตัว สูงกว่าปีก่อน ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก ผลจากมาตรการของภาครัฐ ที่ต้องการให้ธนาคารสนับสนุน ทางการเงินแก่ผู้ซื้อบ้านรายย่อย แก่ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ซื้อบ้านหลังแรกในอัตราดอกเบี้ย คงที่ร้อยละ 9 ต่อปี ตามมาตรการฟื้นฟูธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในวงเงิน 20,000 ล้านบาททั่วประเทศ ต่อมาได้ขยายการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ แก่ประชาชนทั่วไปเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2540 (สุรวิฒิ ดังกาพล, 2541 : 20) โดยได้ให้ ธนาคารฯ ปลดปล่อย 10,000 ล้านบาท เป็นของธนาคาร 7,500 ล้านบาท และเงินลมทบจากธนาคารแห่งประเทศไทย 2,500 ล้านบาท

ภายหลังภาครัฐได้อนุมัติเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน ให้ธนาคารฯ นำเงินที่เหลือจากการปล่อยกู้ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มาปล่อยกู้ให้กับประชาชนทั่วไป โดยมีจำนวนผู้ที่ได้รับการอนุมัติและธนาคารฯ ได้จ่ายเงินกู้รวมแล้วทั้งสิ้น 11,784 ราย เป็นเงินที่ปล่อยกู้ทั้งสิ้น 8,342.50 ล้านบาท

(3.4) การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยแก่หน่วยงานอื่น

ธนาคารออมสินให้กู้สินเชื่อดังกล่าว ในรูปของ Package แก่ผู้กู้ที่ทำงานในหน่วยงาน ทั้งของภาครัฐและเอกชน โดยมีการทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานดังกล่าว กับธนาคารฯ อีกทั้งธนาคารยังมีการให้สินเชื่อเพื่อซ่อมแซม หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยไม่เกินรายละ 50,000 บาท แก่องค์กรชุมชนที่เป็นสมาชิกของโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทด้วย (รายละเอียดตามประกาศธนาคาร ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2542)

2) การให้สินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย

ที่ผ่านมาผลการดำเนินงานในการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยยังมีไม่มาก โดยส่วนใหญ่ธนาคารฯ มุ่งเน้นการลงทุนให้กับโครงการที่อยู่ประเภท IPM (Income Producing Properties)¹ มากกว่า PDS (Properties Development For Sale) ซึ่งโครงการประเภท

¹ IPM (Income Producing Properties) เป็นประเภทที่ลงทุนหรือหวังรายได้ในระหว่าง ที่เป็นเจ้าของ เช่น Apartment รายได้ของอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้ มาจากการดำเนินการ , Terminal Value ที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ ของธนาคารออมสิน ระหว่างปี 2536-2540

หน่วย : ล้านบาท

กิจกรรมการลงทุน	ปี 2536		ปี 2537		ปี 2538		ปี 2539		ปี 2540		เฉลี่ย (ร้อยละ)
	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	
1. เงินให้สินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัยรายย่อย	647.00	0.50	684.00	0.62	1,015.51	0.89	4,483.69	3.14	21,436.69	11.73	3.37
อัตราขยายตัว			5.72		48.47		341.52		378.10		193.45
2. เงินลงทุนในหลักทรัพย์	90,437.51	69.80	78,364.33	70.59	75,267.79	65.62	86,297.92	60.51	65,512.96	35.85	60.47
อัตราขยายตัว			13.35		3.95		14.65		24.09		6.68
3. เงินให้สินเชื่อรวม	38,491.01	29.71	31,971.27	28.80	38,382.07	33.46	51,488.42	36.10	95,445.08	52.23	36.06
อัตราขยายตัว			16.94		20.05		34.15		85.37		30.66
รวม	129,575.52	100.00	111,011.97	100.00	114,709.88	100.00	142,626.21	100.00	182,748.75	100.00	

ที่มา : สำนักบริการเงิน, ฝ่ายสินเชื่อ, รายงานประจำปีของธนาคารออมสิน, สหกรณ์ออมสินที่อยู่อาศัย

หมายเหตุ : เงินให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ปี 2538-2541 มาจากฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน

หนี้สินระยะยาวในปี 2540 รวมเงินกู้ระยะยาว

ตารางที่ 4.8 ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย
ดอกเบี้ย ร้อยละ 9

หน่วย : บาท

หน่วยงาน	อนุมัติและจ่ายเงินกู้แล้ว		ยอดเงินกู้คงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2540
	จำนวนราย	จำนวนเงิน	
สำนักพหุโยธิน	565	552,223,000.00	545,641,824.77
สำนักธรรมาภิบาล	64	54,153,000.00	53,250,242.55
ภาค กท.	1713	1,437,891,200.00	1,416,216,560.72
ภาค 1.	1751	1,288,005,800.00	1,265,710,582.78
ภาค 2.	1187	701,586,000.00	681,831,883.85
ภาค 3.	1612	1,042,504,100.00	1,020,512,800.16
ภาค 4.	583	351,261,000.00	340,365,478.03
ภาค 5.	804	590,477,000.00	578,418,285.65
ภาค 6.	552	327,500,000.00	322,017,074.51
ภาค 7.	339	244,225,000.00	239,710,199.12
ภาค 8.	801	534,254,130.00	520,385,329.89
ภาค 9.	620	441,116,000.00	432,220,034.74
ภาค 10.	930	585,418,600.00	569,501,302.35
ภาค 11.	263	191,733,500.00	190,832,388.22
รวมทั้งสิ้น	11,784	8,342,348,330.00	8,176,613,987.34

ที่มา : กองควบคุมสินเชื่อบุคคล ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.9 ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินในช่วงปี 2539-2541

หน่วย : บาท

ลำดับที่	ประเภทธุรกิจ	ปี พ.ศ. 2539			ปี พ.ศ. 2540			ปี พ.ศ. 2541			รวมแต่ละประเภท		
		จำนวนราย	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนราย	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนราย	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนราย	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1	หอพักให้เช่า	7	17,810,000.00	37.17	35	73,950,000.00	51.31	5	6,500,000.00	84.42	47	98,260,000.00	49.20
2	อาหารแฟรนไชส์	2	11,400,000.00	23.79	9	30,850,000.00	21.41	1	1,200,000.00	15.58	12	43,450,000.00	21.75
3	บ้านจัดสรร	1	1,250,000.00	2.61	11	17,950,000.00	12.45				12	19,200,000.00	9.61
4	ห้องเช่า/อาคาร บ้านแบ่งให้เช่า	8	12,850,000.00	26.82	20	18,170,000.00	12.61				28	31,020,000.00	15.53
5	หอพักนักศึกษา				2	2,700,000.00	1.87				2	2,700,000.00	1.35
6	ทาวน์เฮ้าส์				1	500,000.00	0.35				1	500,000.00	0.25
7	เกสเฮ้าส์	2	4,600,000.00	9.60							2	4,600,000.00	2.30
รวมทั้งสิ้น		20	47,910,000.00	100.00	78	144,120,000.00	100.00	6	7,700,000.00	100.00	104	199,730,000.00	100.00

ที่มา : กองควบคุมสินเชื่อธุรกิจ ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสินและการคำนวณ

PDS จะเป็นลักษณะการเสริมสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ โครงการประเภท IPM ส่วนใหญ่จะเป็นในด้านหอพักให้เช่า โดยมีจำนวนรายที่อนุมัติให้กู้ทั้งสิ้น 43 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 43.43 ของจำนวนรายการลงทุนพัฒนาที่อยู่อาศัยทั้งหมด สำหรับโครงการประเภท PDS ส่วนใหญ่ได้แก่บ้านจัดสรร หนาคารฯ ให้กู้เพียง 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 12.12 ของจำนวนรายการให้กู้ทั้งหมด โดยมีจำนวนเงินให้กู้อรวมทั้งสิ้น 10.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.92 ของจำนวนเงินที่ให้กู้ในด้านดังกล่าวทั้งหมด ส่วนใหญ่จำนวน 7 โครงการ จะให้กู้เบิกเกินบัญชี เพื่อการเสริมสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ ขณะที่เหลือ 5 โครงการเป็นเงินกู้อระยะยาว (รายละเอียดตามตารางที่ 4.9) เนื่องจากในปีที่เริ่มเปิดดำเนินการดังกล่าว เป็นปีที่ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้เกิดภาวะซบเซาอย่างรุนแรง หนาคารฯจึงชะลอการให้สินเชื่อดังกล่าวไว้ เนื่องจากถ้ามีการให้ อาจมีความเสี่ยงอันเนื่องมาจากปัญหาการไม่ชำระหนี้ของผู้กู้ได้

4.4.1.2 บทบาททางอ้อมของธนาคารออมสิน

นอกจากบทบาทในการให้สินเชื่อโดยตรงของธนาคารออมสินแล้ว หนาคารฯ ยังมีบทบาทต่อการพัฒนาที่อยู่อาศัยในทางอ้อม อันได้แก่การสนับสนุนทางการเงินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งได้แก่ การเคหะแห่งชาติ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยสามารถสรุปตั้งแต่ พ.ศ. 2530-2541 ได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบสัดส่วนการลงทุนของธนาคารออมสินต่อหน่วยงานทั้งสอง ตามตารางที่ 4.10 โดยให้กู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น 11,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 97.40 ในขณะที่ให้กู้กับการเคหะแห่งชาติ 199.29 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.60

2. เปรียบเทียบผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อแก่หน่วยงานทั้งสอง กับการให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ หนาคารฯมียอดเงินคงเหลือจากการให้สินเชื่อฯ แก่หน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 6.19 ของการลงทุนทั้งหมดของหนาคารฯ ในขณะที่การให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ ไม่รวมหน่วยงานทั้งสอง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57.89 ของการลงทุนทั้งหมดของหนาคารฯ ขณะที่สัดส่วนการลงทุนด้านหลักทรัพ์หนาคารฯ ลงทุนมีสัดส่วนร้อยละ 35.92 ของการลงทุนทั้งหมดของหนาคารฯ ตาราง 4.11

4.4.2. ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

4.4.2.1 ความเสี่ยงสภาพคล่อง การที่ธนาคารออมสิน มีบทบาทด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ซึ่งให้ลูกค้าผู้ซื้อบ้าน ได้รับเงินกู้อทั้งจำนวนในการเบิกจ่าย หลังจากตกลงทำสัญญา

² PDS (Properties Development For Sale) เป็นการลงทุนระยะสั้น และมักจะไม่มีการได้ประจำในระหว่างการเป็นเจ้าของ รายได้ของอสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้ จะได้จากราคาขายที่สูงขึ้นกว่าต้นทุน (กนก เศษวาาศน์, 2542:5)

ตารางที่ 4.10 การให้สินเชื่อแก่หน่วยงานของรัฐ ที่สนับสนุนกิจกรรมด้านที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ในปีพ.ศ. 2530-2540

หน่วย : ล้านบาท

หน่วยงาน	ปี 2530		ปี 2531		ปี 2532		ปี 2533		ปี 2534	
	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ
1. การเคหะแห่งชาติ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	135.64	5.35	526.43	19.25
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	900.00	100.00	746.82	100.00	580.85	100.00	2,401.80	94.65	2,208.72	80.75
รวม	900.00	100.00	746.82	100.00	580.85	100.00	2,537.44	100.00	2,735.15	100.00

หน่วยงาน	ปี 2535		ปี 2536		ปี 2537		ปี 2538		ปี 2539	
	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ
1. การเคหะแห่งชาติ	999.94	26.31	676.82	10.14	755.71	11.19	753.53	11.16	516.05	7.92
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2,800.00	73.69	6,000.00	89.86	6,000.00	88.81	6,000.00	88.84	6,000.00	92.08
รวม	3,799.94	100.00	6,676.82	100.00	6,755.71	100.00	6,753.53	100.00	6,516.05	100.00

หน่วยงาน	ปี 2540	
	ยอดคงเหลือกู้	ร้อยละ
1. การเคหะแห่งชาติ	293.93	2.60
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	11,000.00	97.40
รวม	11,293.93	100.00

ที่มา : สำนักบริหารเงิน ธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบการให้สินเชื่อ แก่หน่วยงานสนับสนุนงานด้านที่อยู่อาศัยกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ ของธนาคารออมสิน ระหว่างปี พ.ศ. 2536-2540

หน่วย : ล้านบาท

กิจกรรมการลงทุน	ปี 2536		ปี 2537		ปี 2538		ปี 2539		ปี 2540	
	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ	ยอดคงเหลือ	ร้อยละ
1. เงินให้สินเชื่อแก่หน่วยงาน	6,676.82	5.15	6,755.71	6.09	6,753.63	5.89	6,516.05	4.58	11,293.93	6.19
2. เงินลงทุนในหลักทรัพย์	90,437.51	69.80	78,364.33	70.59	75,267.79	65.64	86,297.92	60.66	65,512.96	35.92
3. เงินให้สินเชื่อรวม	32,461.19	25.05	25,899.56	23.33	32,643.95	28.47	49,456.06	34.76	105,587.84	57.89
รวม	129,575.52	100.00	111,019.60	100.00	114,665.37	100.00	142,270.03	100.00	182,394.73	100.00

ที่มา : สำนักบริหารเงิน, ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน, รายงานประจำปีของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.12 ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี 2538-2541

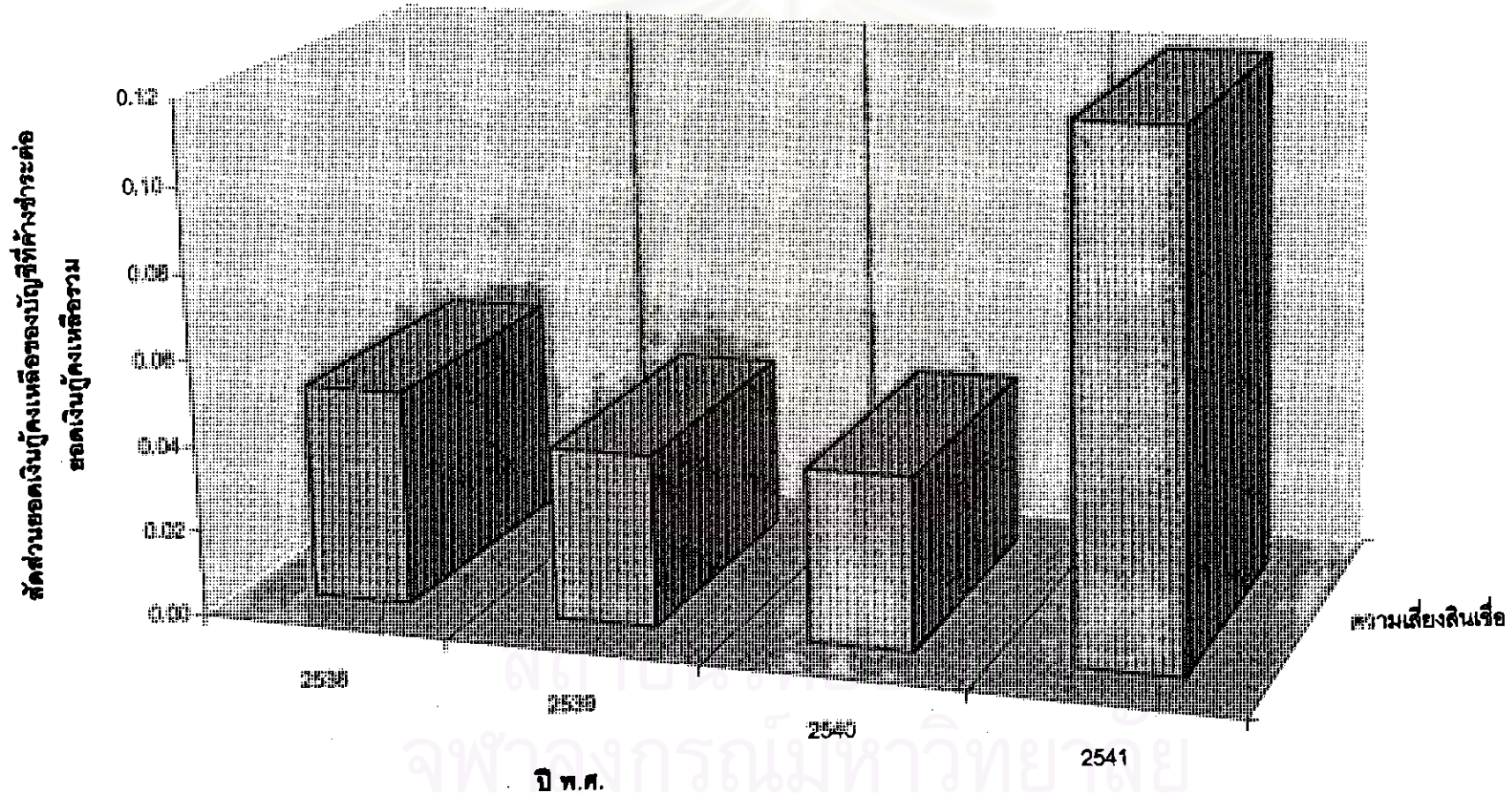
หน่วย : ล้านบาท

ปี พ.ศ.	ยอดเงินกู้คงเหลือของบัญชีที่ค้างชำระในแต่ละช่วงเวลา				ยอดเงินกู้คงเหลือของ บัญชีรวม	สัดส่วนยอดเงินกู้คงเหลือ บัญชีที่ค้างชำระต่อยอด เงินกู้คงเหลือบัญชีรวม
	6 เดือน-1 ปี	1ปีขึ้นไป-2ปี	2ปีขึ้นไป	รวมทั้งสิ้น		
2538	21.9	6.77	18.36	47.03	1,015.51	0.05
2539	107.81	61.67	19.16	188.64	4,483.69	0.04
2540	572.15	209.58	54.9	836.63	21,436.70	0.04
2541	1,341.97	1,261.35	208.53	2,811.85	22,776.82	0.12

ที่มา : สำนักบริหารสินเชื่อ ธนาคารออมสิน และการประมวลผล

หมายเหตุ : ไม่รวมหนี้ค้างชำระในช่วง 1-6 เดือนแรก

แผนภูมิที่ 4.2 ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี 2538-2541



โดยลูกค้าจะทำการผ่อนชำระคืนเป็นงวด ๆ ในระยะยาวนานถึง 20-30 ปี ขณะที่แหล่งที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินฝากระยะสั้น ซึ่งจะถูกรับคืนในระยะสั้น ธนาคารน่าจะมีความเสี่ยงสภาพคล่อง จาก ความไม่สอดคล้องของการคืนเงินกู้และความถี่ของการเบิกถอนเงิน ของลูกค้าผู้ฝากเงิน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนเงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝาก และสัดส่วนเงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝากและเงินกู้ ซึ่งในภาพรวม มีการให้สินเชื่อโดยรวมที่น้อยกว่าเงินฝาก ที่ระดมได้ ซึ่งมีปริมาณการฝากเข้าของเงิน มากกว่าการถอนออกของเงิน และการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ก็เป็นเพียงส่วนน้อยของการให้สินเชื่อรวม จากเหตุผลดังกล่าว จึงไม่น่าจะส่งผลให้มีความเสี่ยงดังกล่าว

4.4.2.2 ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ธนาคารมีความเสี่ยงดังกล่าว โดยพิจารณาจาก สัดส่วนยอดเงินกู้คงเหลือของบัญชีที่ค้างชำระต่อยอดเงินกู้ คงเหลือของบัญชีทั้งหมด ซึ่งที่ผ่านมาของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 - 2541 พบว่ามีจำนวนสูงขึ้น โดยเพิ่ม ตามจำนวนสินเชื่อที่ธนาคารฯ ปลดปล่อย โดย 3 ปีแรก มีสัดส่วนดังกล่าวเฉลี่ยร้อยละ 4.25 แต่ในปี 2541 สัดส่วนดังกล่าวสูงขึ้นถึง ร้อยละ 12.35 (ตารางที่ 4.12)

4.4.2.3 ความเสี่ยงจากนโยบายรัฐ เนื่องจากนโยบายกำหนดให้ ธนาคารไม่สามารถขายหุ้นในการระดมทุน อีกทั้งการมีขอบเขตที่จำกัดในการลงทุนหาผลประโยชน์ ส่งผลให้ปริมาณเงินกองทุน ที่ธนาคารมีอยู่มีสัดส่วนที่น้อย ทำให้ไม่สามารถขยายการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแข่งขัน อีกทั้งการที่ธนาคารมีบทบาทโดยตรงในการส่งเสริมการออม ทำให้ธนาคารมีปริมาณเงินฝาก ในจำนวนที่มาก ทำให้ธนาคารมีภาระในค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อันได้แก่ การเปลี่ยนไปใช้เกณฑ์ การกันสำรองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ของธนาคารแห่งประเทศไทย จะส่งผลให้ ธนาคารมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการลดลงของเงินกองทุน ทำให้ธนาคารมีประสิทธิภาพในการแข่งขันลดลง โดยพิจารณาจากฐานะการดำเนินงานของธนาคาร (มกราคม-กรกฎาคม) ธนาคารฯ มีรายได้รวม 15,896 ล้านบาท รายจ่าย 13,017 ล้านบาท เหลือเป็นกำไรสุทธิจากการดำเนินงาน เมื่อนักค้าเพื่อนนี้ส่งสัยจะสูญ ตามเกณฑ์กระทรวงการคลังแล้วเหลือเป็นกำไร 1.608 ล้านบาท แต่ถ้านักหนี้ดังกล่าวตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ก็จะมีกำไรสุทธิ 1.448 ล้านบาท (บก.แถลง, 2542 :12) *

* 1. หลักเกณฑ์การกำกับสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ในวันที่ 31 มีนาคม 2541 ดังนี้

- 1) การระงับ การปรับหักดอกเบี้ยค้างรับเป็น รายได้ตามเกณฑ์สิทธิ สำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระดอกเบี้ย เกินกว่า 3 เดือน
- 2) 4 ชั้นลูกหนี้เป็น 5 ประเภท คือ ลูกหนี้ปกติ , ลูกหนี้ที่ค้างชำระเป็นพิเศษ , ลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน , ลูกหนี้สงสัยจะสูญ และลูกหนี้ชั้นสูญ โดยกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ 5 ประเภท ในอัตราร้อยละ 1 , 2 , 20 , 50 และ 100 หรือคิดออกจากบัญชีตามลำดับ โดยทยอยกันสำรองจากยอดรวมที่คำนวณได้ข้างต้น โดยเริ่มตั้งแต่งวดบัญชีสิ้นสุด 31 ธ.ค. 2541 ให้แล้วเสร็จภายในงวดบัญชีสิ้นสุด 31 ธ.ค. 2543 (สมาคมสินเชื่อ : 101X
2. หลักเกณฑ์การตั้งหนี้สงสัยจะสูญ ตามระเบียบว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐบาลานกิจ พ.ศ. 2520

ตารางที่ 4.13 ยอดคงเหลือสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสินแยกตามพื้นที่

ณ ธันวาคม 2541

พื้นที่	ประเภทสินเชื่อบริษัทที่อยู่อาศัย	ยอดคงเหลือ		สัดส่วนแต่ละพื้นที่ต่อพื้นที่รวม (ร้อยละ)	
		จำนวนราย	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนราย	จำนวนเงิน
ส่วนกลาง	เคหะ	8,534	5,692,108,263.26	20.30	25.07
	เคหะสงเคราะห์ข้าราชการ	6	1,104,866.11	1.82	1.73
	ออมสินเคหะสงเคราะห์	8	280,838.70	22.86	7.04
รวม		8,548	5,693,493,968.07	20.16	25.00
ส่วนภูมิภาค	เคหะ	33,505	17,016,725,616.70	79.70	74.93
	เคหะสงเคราะห์ข้าราชการ	324	62,887,094.79	98.18	98.27
	ออมสินเคหะสงเคราะห์	27	3,709,355.89	77.14	92.96
รวม		33,856	17,083,322,067.38	79.84	75.00
รวมพื้นที่	เคหะ	42,039	22,708,833,880	99.14	99.70
	เคหะสงเคราะห์ข้าราชการ	330	63991960.9	0.78	0.28
	ออมสินเคหะสงเคราะห์	35	3990194.59	0.08	0.02
รวม		42,404	22,776,816,035.45	100.00	100.00

ที่มา : กองควบคุมสินเชื่อบุคคล ฝ่ายสินเชื่อธนาคารออมสิน

4.4.3 ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

4.4.3.1 ประสิทธิภาพด้านสังคม พิจารณาจาก การกระจายการให้สินเชื่อดังกล่าว สู่ลูกค้าทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยพิจารณาจากผลดำเนินงานในปี 2541 สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.13)

1) พื้นที่ส่วนกลางธนาคาร มีจำนวนให้กู้ 8,548 ราย จาก จำนวน ทั้งหมด 42,404 ราย หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.15 ของจำนวนรายทั้งหมด และจำนวนเงินทั้งสิ้น 5,693.49 ล้านบาท จากจำนวนยอดเงินคงเหลือทั้งสิ้น 22,776.82 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 25 ของจำนวนยอดเงินคงเหลือทั้งหมด

2) พื้นที่ส่วนภูมิภาคธนาคาร มีจำนวนรายให้กู้ 33,856 จากจำนวนราย ทั้งหมด 42,404 ราย หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.84 ของจำนวนรายทั้งหมด และจำนวนเงินทั้งสิ้น 17,083.32 ล้านบาท จากจำนวนเงินทั้งสิ้น 22,776.82 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75 ของจำนวนเงินทั้งหมด

4.4.3.2 ประสิทธิภาพด้านการแข่งขัน พิจารณาจากการที่ธนาคาร มีบทบาทด้านการส่งเสริมการออมโดยตรงมาเป็นเวลานาน ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารก็ไม่ได้นำเงินที่ระดมได้ ไปลงทุนหาผลประโยชน์เต็มที่ ทำให้ธนาคารมีสภาพคล่องส่วนเกินอยู่มาก อีกทั้งธนาคาร ก็มีจำนวนเครือข่ายสาขาอยู่ทั่วประเทศ จึงทำให้ธนาคารจึงมีประสิทธิภาพด้านการแข่งขันที่สูง โดยการนำเงินที่มีอยู่ มาดำเนินการปล่อยกู้สินเชื่อผ่านเครือข่ายที่มีอยู่ทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม การที่ธนาคารมีความเสี่ยงจากนโยบายภาครัฐ ซึ่งมีผล ต่อการขยายปริมาณการให้กู้ อันเนื่องจากนโยบายที่มีผล ทำให้เงินกองทุนขยายตัวช้า ทำให้ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันการให้สินเชื่อ เนื่องจากปริมาณเงินกองทุนจะเป็นสิ่งที่กำหนดปริมาณการให้สินเชื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้ธนาคารมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน ไม่ดีเท่าที่ควร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์จากการออกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

4.5. การให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

4.5.1. การเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้บริการของกลุ่มลูกค้า

พิจารณาจากแบบสอบถามส่วนใหญ่ ลูกค้าจะมีแหล่งเงินทุน ที่ใช้ในการซื้อโครงการที่อยู่อาศัยจาก การกู้สถาบันการเงินโดยเฉลี่ย ร้อยละ 61-70 (ตารางที่ 4.14) โดยจะมี

1) ถูกหน้การคำที่มีส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งค้างชำระเกินกว่า 6 เดือน ขึ้นไปนับจากรวันที่ถึงกำหนดชำระ ให้รัฐวิสาหกิจดังนี้

ระยะเวลาดำเนินการชำระ	อัตราร้อยละของหนี้คงค้างจะสูญ
เกินกว่า 6 เดือน - 1 ปี	50
เกินกว่า 1 ปี - 2 ปี	75

โดยให้ถือเป็นค่าใช้จ่าย ในงวดการบัญชีที่หนี้คงค้างจะสูญ (หนังสือที่ กค 0512/48751)

ตารางที่ 4.14 แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการซื้อโครงการที่อยู่อาศัยของกลุ่มลูกค้า

หน่วย : ไร่ละ

ที่มาของแหล่งเงินทุน	สัดส่วน ของแหล่งเงินทุน	ลูกค้า ธนาคารออมสิน	ลูกค้า สถาบันการเงินอื่น	ค่าเฉลี่ย
เงินกู้จากสถาบันการเงิน	จำนวนผู้ตอบ	100.00	100.00	
	1. ต่ำกว่า 50%	21.00	25.00	23.00
	2. 51-60 %	14.00	25.00	19.50
	3. 61-70%	42.00	31.00	36.50
	4. 71% ขึ้นไป	23.00	19.00	21.00
เงินออมส่วนตัวของผู้มี รายได้หลักของครอบครัว	จำนวนผู้ไม่ตอบ	15.00	5.00	10.00
	จำนวนผู้ตอบ	85.00	95.00	90.00
	1. ต่ำกว่า 50%	11.00	10.00	10.50
	2. 51-60 %	25.00	30.00	27.50
	3. 61-70%	27.00	34.00	30.50
4. 71% ขึ้นไป	22.00	21.00	21.50	
เงินออมของครัวเรือน	จำนวนผู้ไม่ตอบ	21.00	38.00	29.50
	จำนวนผู้ตอบ	79.00	62.00	70.50
	1. ต่ำกว่า 50%	17.00	13.00	15.00
	2. 51-60 %	19.00	26.00	22.50
	3. 61-70%	29.00	19.00	24.00
4. 71% ขึ้นไป	14.00	4.00	9.00	
เงินที่ได้รับจากญาติโดย การให้เปล่า	จำนวนผู้ไม่ตอบ	42.00	59.00	50.50
	จำนวนผู้ตอบ	58.00	41.00	49.50
	1. ต่ำกว่า 50%	46.00	32.00	39.00
	2. 51-60 %	5.00	6.00	5.50
	3. 61-70%	5.00	1.00	3.00
4. 71% ขึ้นไป	2.00	2.00	2.00	
เงินที่ได้รับจากญาติโดย การกู้	จำนวนผู้ไม่ตอบ	53.00	68.00	60.50
	จำนวนผู้ตอบ	47.00	32.00	39.50
	1. ต่ำกว่า 50%	32.00	27.00	29.50
	2. 51-60 %	9.00	3.00	6.00
	3. 61-70%	2.00	1.00	1.50
4. 71% ขึ้นไป	4.00	1.00	2.50	
จากแหล่งอื่น ๆ	จำนวนผู้ไม่ตอบ	97.00	98.00	97.50
	จำนวนผู้ตอบ	3.00	2.00	2.50
	1. ต่ำกว่า 50%	3.00	1.00	2.00
	2. 51-60 %		1.00	0.50
	3. 61-70%			0.00
4. 71% ขึ้นไป			0.00	

ตารางที่ 4.15 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากสถาบันการเงิน

หน่วย : ร้อยละ

พฤติกรรม	จำนวนสถาบันการเงิน	พฤติกรรมการตัดสินใจ			
		1	2	3	ค่าเฉลี่ย
การติดต่อสถาบันการเงิน	1. ติดต่อมากกว่า 1 แห่ง	76.00	75.00	78.80	76.60
	2. ไม่ได้ติดต่อมากกว่า 1 แห่ง เนื่องจาก	24.00	25.00	21.20	23.40
	2.1 เชื่อมันต่อสถาบันการเงินที่เลือก	61.54	35.29	0.29	32.38
	2.2 รู้จักกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือผู้จัดการสถาบันการเงินนั้น	30.77	32.35	0.35	21.16
	2.3 ถูกสถาบันการเงินอื่นปฏิเสธการกู้		5.88	0.18	3.03
	2.4 อนุมัติให้กู้ก่อน		17.65	0.12	8.88
	2.5 อื่น ๆ	7.69	8.82	3.80	6.77

หมายเหตุ : 1 หมายถึงความเห็นของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสิน

2 หมายถึงความเห็นของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่น

3 หมายถึงความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อ ของกลุ่มลูกค้า

สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.16 การให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน

ปัจจัยการเลือกใช้สินเชื่อ	การให้ความสำคัญ			จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3				
1. เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยฯ	54	20		26	100	2.02	1
2. การบริการของสถาบันการเงิน	38	35		27	100	1.84	2

หมายเหตุ :

ค่าดัชนี = (ความถี่ของลำดับที่1x3)+(ความถี่ของลำดับที่2x2)+(ความถี่ของลำดับที่3x1)+(จำนวนผู้ไม่ตอบx0)/จำนวนรวม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.17 การให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของลูกค้าสินเชื่อสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยการเลือกใช้สินเชื่อ	การให้ความสำคัญ			จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3				
1. เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยฯ	69	12		19	100	2.31	1
2. การบริการของสถาบันการเงิน	16	50	1	33	100	1.49	2

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.18 การให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อบริการที่อยู่อาศัยรายย่อยของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

บัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อ	การให้ความสำคัญ			จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3				
1. เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยฯ	40	9		3	52	2.65	1
2. การบริการของสถาบันการเงิน	12	33		7	52	1.96	2

หมายเหตุ :

ค่าดัชนี = (ความถี่ของลำดับที่1x3)+(ความถี่ของลำดับที่2x2)+(ความถี่ของลำดับที่3x1)+(จำนวนผู้ไม่ตอบx0)/จำนวนรวม

ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน หมายถึงความเห็นต่อบัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อฯ ของกลุ่มลูกค้า

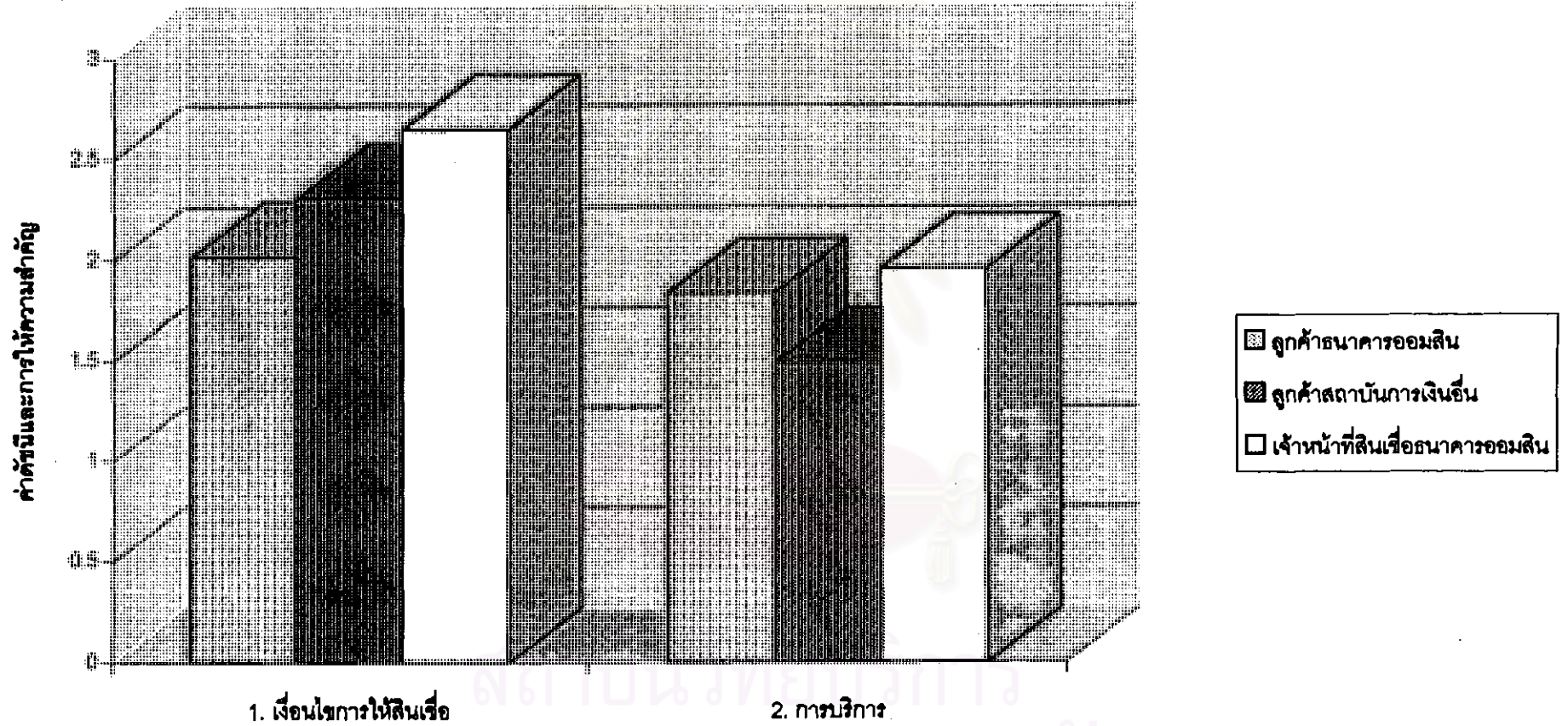
ตารางที่ 4.19 สรุปการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ปัจจัยการเลือกใช้สินเชื่อ	ค่าดัชนีและลำดับที่					
	1		2		3	
1. เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยฯ	2.02	1	2.31	1	2.65	1
2. การบริการของสถาบันการเงิน	1.84	2	1.49	2	1.96	1

หมายเหตุ :

1. หมายถึง ลูกค้ำสินเชื่อของธนาคารออมสิน
2. หมายถึงลูกค้ำสินเชื่อสถาบันการเงินอื่น
3. หมายถึง เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ในความเห็นที่มีต่อความเห็นของลูกค้ำ

แผนภูมิที่ 4.3 สรุปการให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยรายย่อย



ปัจจัยการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ตารางที่ 4.20 การให้ความสำคัญ ต่อการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของลูกค้ำธนาคารออมสิน

เงื่อนไขสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้	9	32	24	2				33	100	3.83	2
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	65	10	1					24	100	5.20	1
3. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ย แบบคงที่/ลอยตัว	6	28	18	5				43	100	3.20	3
4. สัดส่วน(ร้อยละ)วงเงินต่อ มูลค่าหลักประกัน	4	4	18	12				62	100	1.90	4
5. การให้กู้เพิ่มภายหลังเพื่อ ซื้อเฟอร์นิเจอร์, ของตกแต่งบ้าน			3	3				94	100	0.27	5
6. ให้นำหลักประกันอื่นมาเป็นหลัก ทรัพย์สินค้ำประกันการซื้อบ้าน			2					98	100	0.10	6
7. อื่น ๆ			2					98	100	0.10	6

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = \frac{(\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}7 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0)}{\text{จำนวนรวม}}$$

ตารางที่ 4.21 การให้ความสำคัญ ต่อการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ,ลูกค้าสถาบันการเงินอื่น ๆ

เงื่อนไขสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้	9	35	18	2				36	100	3.71	2
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	53	15	1					31	100	4.66	1
3. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ย แบบคงที่/ลอยตัว	8	17	18	1				56	100	2.52	3
4. สัดส่วน(ร้อยละ)วงเงินต่อ มูลค่าหลักประกัน	7	5	14					74	100	1.49	4
5. การให้กู้เพิ่มภายหลังเพื่อ ซื้อเฟอร์นิเจอร์ , รองตกแต่งบ้าน		1	11		1			87	100	0.64	5
6. ใช้หลักประกันอื่นมาเป็นหลัก ทรัพย์สินค่าประกันการซื้อบ้าน			9	2		1		88	100	0.55	6
7. อื่น ๆ								100	100	0.00	7

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}7 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

ตารางที่ 4.22 การให้ความสำคัญ ต่อการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน

เงื่อนไขสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้	1	17	14	4	1	1		14	52	3.85	2
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	44	7	1					0	52	6.83	1
3. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ย แบบคงที่/ลอยตัว	3	9	14	4	1	1		20	52	3.19	4
4. สัดส่วน(ร้อยละ)วงเงินต่อ มูลค่าหลักประกัน	4	18	9	2				19	52	3.63	3
5. การให้กู้เพิ่มภายหลังเพื่อ ซื้อเฟอร์นิเจอร์, ของตกแต่งบ้าน			9	3	3	4		33	52	1.42	5
6. ให้นำหลักประกันอื่นมาเป็นหลัก หลักทรัพย์ค้ำประกันการซื้อบ้าน		1	4	2	4	2		39	52	0.96	6
7. อื่น ๆ			1	2				49	52	0.25	7

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}7 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

ตารางที่ 4.23 สรุปการให้ความสำคัญ ต่อการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

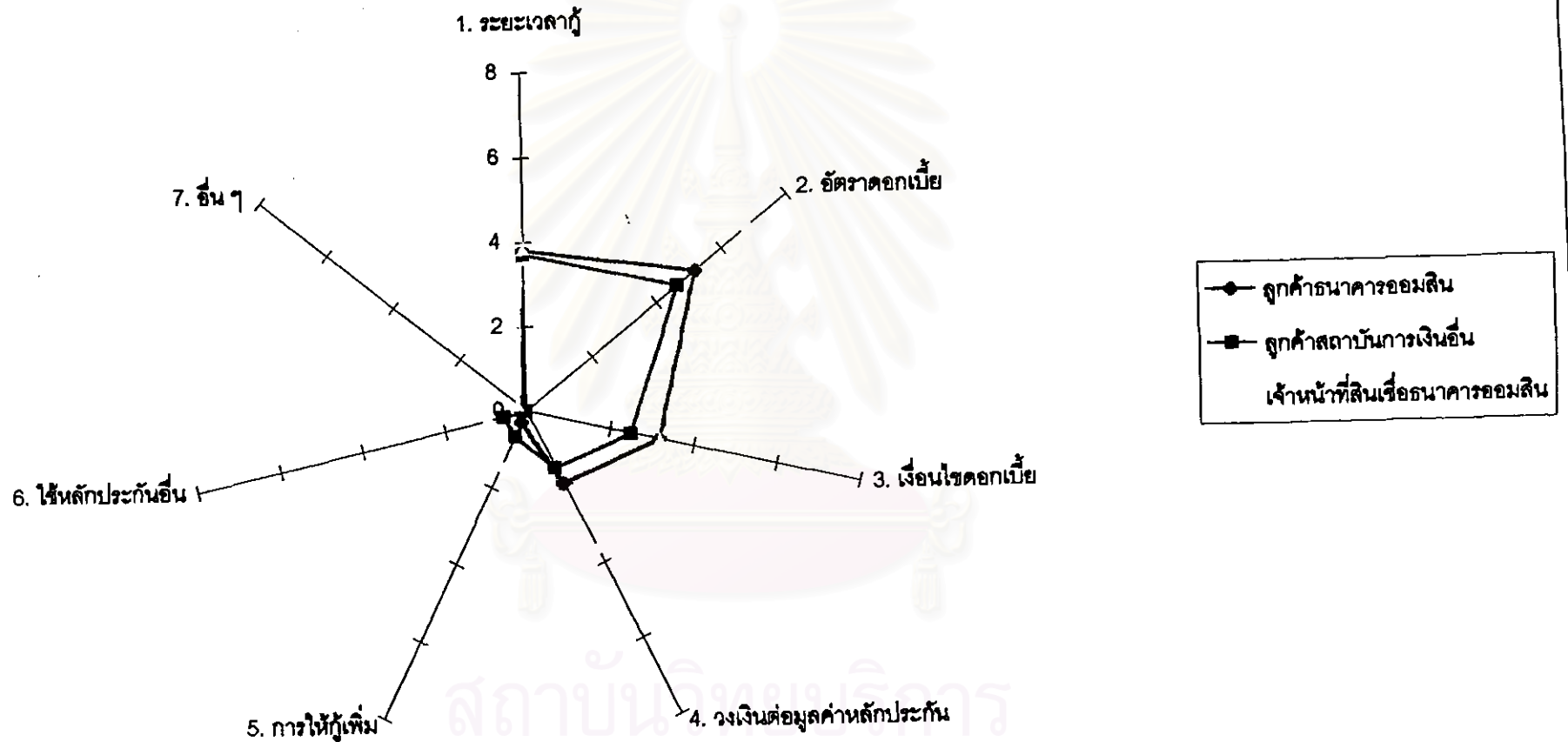
เงื่อนไขสินเชื่อ	ค่าดัชนีและลำดับที่					
	1		2		3	
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้	3.81	2	3.71	2	3.85	2
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	5.20	1	4.66	1	6.83	1
3. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่/ลอยตัว	3.20	3	2.52	3	3.19	4
4. สัดส่วน(ร้อยละ)วงเงินต่อมูลค่าหลักประกัน	1.90	4	1.49	4	3.63	3
5. การให้กู้เพิ่มภายหลังเพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์, ของตกแต่งบ้าน	0.27	5	0.64	5	1.42	5
6. ใช้หลักประกันอื่นมาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการซื้อบ้าน	0.10	6	0.55	6	0.96	6
7. อื่น ๆ	0.10	6	0.00	7	0.25	7

หมายเหตุ : 1. หมายถึงลูกค้าธนาคารออมสิน

2. หมายถึงลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

3. หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน ที่มีต่อการพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อฯ ของกลุ่มลูกค้า

แผนภูมิที่ 4.4 สรุปการให้ความสำคัญในการพิจารณาเงื่อนไขเพื่อที่อยู่อาศัยราชประสงค์



สถาบันวิจัยประชากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การติดต่อสถาบันการเงินมากกว่า 1 แห่ง ร้อยละ 76.6 ที่เหลือ ร้อยละ 23.4 ติดต่อเพียงแห่งเดียว โดยมีเหตุผลส่วนใหญ่ร้อยละ 12.5 มีความเชื่อมั่นสถาบันการเงินที่เลือก สำหรับเหตุผลอื่น ๆ ที่ลูกค้าไม่มีการติดต่อสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ การที่เจ้าของโครงการมีเครดิตอยู่กับสถาบันการเงิน (ตารางที่ 4.15)

4.5.2 การให้ความสำคัญต่อบริษัทในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

จากความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน เห็นว่าเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ การบริการของสถาบันการเงิน รายละเอียดตามตารางที่ 4.16-4.19

4.5.3 การพิจารณาเลือกเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน และสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ที่สำคัญรองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ ขณะที่การให้ความสำคัญลำดับที่ 3 ลูกค้าจะให้ความสำคัญไปที่เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่/ลอยตัว ขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร ฯ จะให้ความสำคัญไปที่ สัดส่วน(ร้อยละ) วงเงินต่อมูลค่าหลักประกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.20-4.23

การที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ อัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับที่ 1 เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ทำให้สามารถลดเงินต้นได้เร็ว ถ้ามีการกำหนดเงินงวดให้ส่งชำระเป็นจำนวนเท่ากันทุกเดือน แล้วยังมีผลต่อ การกำหนดวงเงินกู้ โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระเงินงวด จากรายได้สุทธิของลูกค้า แต่ถ้ารายได้ของลูกค้าไม่พอหักส่งเงินงวด ก็ต้องลดจำนวนเงินให้กู้ลง จนกระทั่งสามารถชำระเงินงวดได้ และระยะเวลาการกู้ มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งมีผลเช่นเดียวกับการกำหนดจำนวนเงินให้กู้ ซึ่งถ้ากำหนดระยะเวลาการออกไป ก็จะทำให้ลูกค้าสามารถได้รับวงเงินกู้เพิ่มขึ้นได้ ขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เห็นว่าการกำหนดสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 โดยมองในแง่ของความต้องการวงเงินกู้มาก ๆ เพื่อให้สามารถโอนบ้านได้ด้านเดียว โดยไม่ต้องมีภาระในการหาแหล่งเงินกู้เพิ่ม หรือใช้เงินออมของตนมากขึ้น

4.5.4 การพิจารณาเลือกการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ความเห็นของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารออมสิน เห็นว่าความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติกู้ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ขณะที่ลูกค้าธนาคารออมสินเห็นว่า ความสะดวกในการเข้าถึง มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอันดับที่ 2 และ 3 ก็มีความเห็นแตกต่างกัน ในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงินกู้ ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ และความสะดวกในการเข้าถึงรายละเอียดตามตารางที่ 4.24-4.27

การที่ มีความเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้ให้ความสำคัญในความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้ มีความสำคัญอันดับ 1 เนื่องจาก

ตารางที่ 4.24 การให้ความสำคัญต่อการพิจารณาบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของลูกค้ำธนาคารออมสิน

การบริการเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของสถาบันการเงิน	การให้ความสำคัญ				จำนวนผู้ไม่ตอบ	จำนวนรวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4				
1. ความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อติดต่อขอกู้	39	32	9	2	18	100	2.72	1
2. ความสะดวกในการชำระเงินกู้	8	18	45		29	100	1.76	3
3. ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติกู้	43	19	11	2	25	100	2.53	2
4. อื่น ๆ	2	2	2		94	100	0.18	4

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 2) + (\text{ความถี่ลำดับที่}4 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.25 การให้ความสำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระ	ลำดับความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ตัวดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1. การขาดความรู้เพียงพอในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ	22	5	7	2			16	52	3.7	2
2. การขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการวิเคราะห์สินเชื่อ	2	26	10	2			12	52	3.6	4
3. สภาวะการณ์ภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ,สังคม,การเมือง	21	5	10	0			12	52	3.7	3
4. สภาวะการณ์ทางธรรมชาติ ที่คาดไม่ถึง		41	1	2	5		3	52	4.3	1
5. ปัจจัยความเสี่ยง เฉพาะตัวผู้ขอู้	2	6	6	10	2		26	52	1.9	5
6. อื่น ๆ			2			2	48	52	0.2	6

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.26 การให้ความสำคัญต่อการพิจารณาบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

การบริการเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของสถาบันการเงิน	การให้ความสำคัญ				จำนวนผู้ไม่ตอบ	จำนวนรวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4				
1. ความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อติดต่อขอกู้	23	17	7		5	52	3.02	2
2. ความสะดวกในการชำระเงินกู้	1	10	38		3	52	2.12	3
3. ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติกู้	27	22	2		1	52	3.42	1
4. อื่น ๆ	1				51	52	0.08	4

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 2) + (\text{ความถี่ลำดับที่}4 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.27 สรุปการให้ความสำคัญต่อการพิจารณาบริการสินเชื่อ
ที่อยู่อาศัยรายย่อย

การบริการเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่ อาศัยรายย่อยของสถาบันการเงิน	ค่าดัชนีและลำดับที่					
	1		2		3	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อ ติดต่อขอกู้	2.72	1	1.94	3	3.02	2
2. ความสะดวกในการชำระเงินกู้	1.96	3	2.04	2	2.12	3
3. ความรวดเร็วในการพิจารณา อนุมัติกู้	2.53	2	2.87	1	3.42	1
4. อื่น ๆ	0.18	4	0.00	4	0.08	4

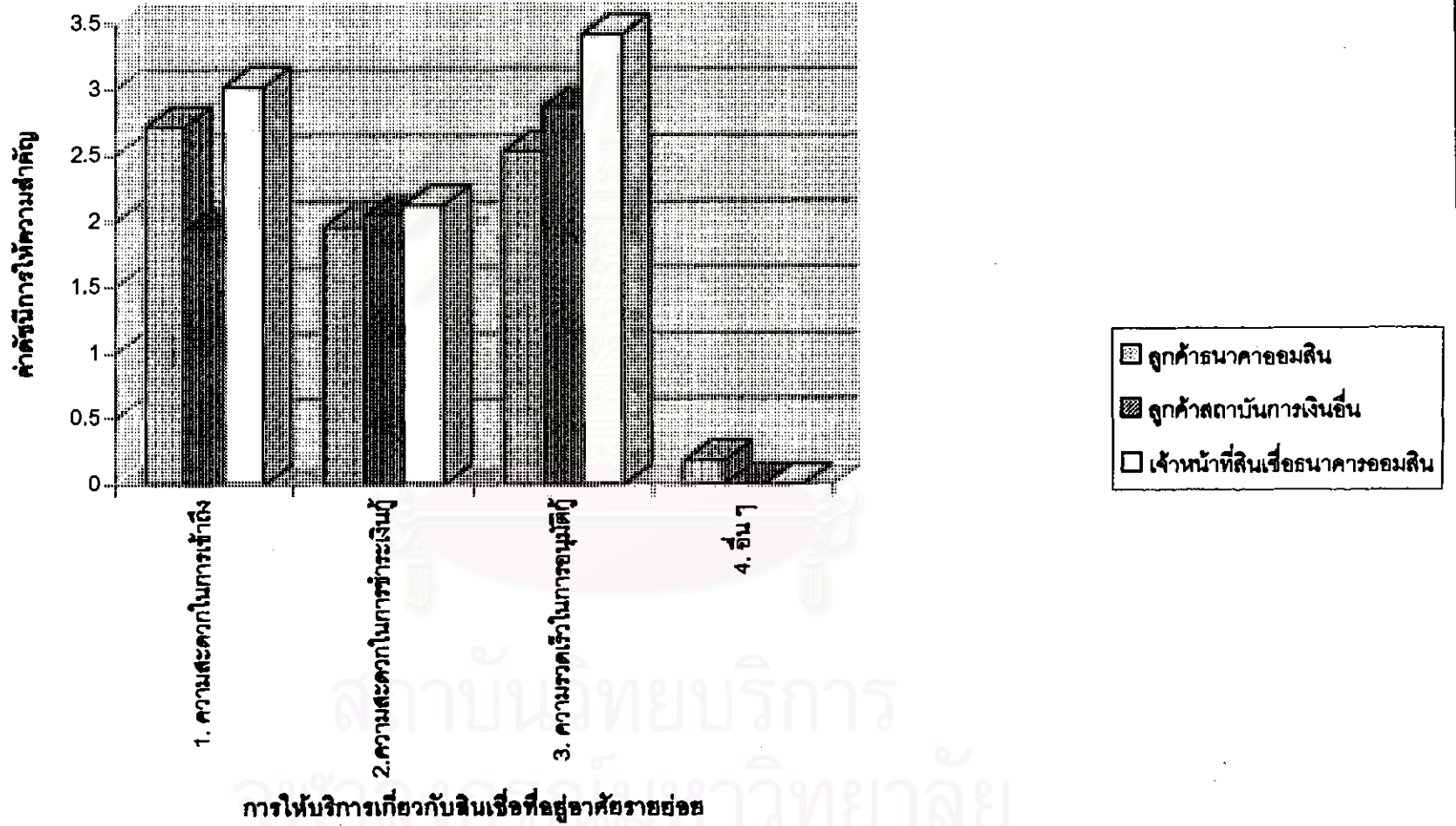
หมายเหตุ : 1 หมายถึงลูกค้าธนาคารออมสิน

2 หมายถึงลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

3 หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน ที่มีต่อการพิจารณา
ของกลุ่มลูกค้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4.5 สรุปการให้ความสำคัญในการพิจารณาการให้บริการเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย



เห็นว่า จะทำให้ตนได้รับส่วนลดจากผู้ประกอบการ เนื่องจาก การโอนเร็วจะทำให้ต้นทุนดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ผู้มาพัฒนาโครงการ ที่ผู้ประกอบการรับภาระอยู่ ลดลง ทำให้โครงการมีกระแสเงินสดมากขึ้น ซึ่งก็มีเพียงพอถ้าจะมีการจูงใจ โดยการลดเงินโอนบางส่วนให้แก่ผู้ซื้อบ้าน อีกทั้งลูกค้าผู้ซื้อบ้าน จะได้รับโอนกรรมสิทธิ์ในการเข้าอยู่อาศัยได้ทันที ขณะที่ลูกค้าธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญด้านความสะดวกในการเข้าถึง เป็นอันดับที่ 1 โดยเห็นว่า ธนาคารออมสิน มีสาขากระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะใกล้กับแหล่งงาน และที่พักอาศัย โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ที่มีปัญหาในการจราจรติดขัด จึงเห็นว่าถ้ามีสาขาของสถาบันการเงินบริการอยู่ใกล้ ๆ ก็จะช่วยอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการสินเชื่อ และการติดต่อรับ-จ่ายเงินกู้

4.6 ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน โดยพิจารณา ดังนี้

4.6.1 เงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน ตามที่กล่าวในส่วนที่ 1 ซึ่งจากการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1) **ระยะเวลาการให้กู้**

(1) ความเห็นจากแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้า และของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 4.28) เกี่ยวกับความเห็นของกลุ่มลูกค้า เห็นว่าระยะเวลาการให้กู้ โดยเฉลี่ยทั้งกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ร้อยละ 73.8 มีผลดี โดยมีเหตุผลส่วนใหญ่ได้แก่ การมีทางเลือกที่จะชำระขั้นต่ำตามสัญญาเงิน หรือชำระมากกว่าเพื่อลดต้นเงิน ร้อยละ 66.3 รองลงมา ร้อยละ 32.6 ได้แก่ การไม่ทำให้มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมาก ขณะที่ความเห็นไม่มีผลดี เฉลี่ยร้อยละ 25.8 โดยมีเหตุผลส่วนใหญ่ได้แก่ การเสียดอกเบี้ยจำนวนมาก ร้อยละ 50.6 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ การปลดเปลื้องภาระหนี้ได้ช้าลง

(2) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับระยะเวลาการกู้ สรุปได้ดังนี้

(2.1) กรณีผลต่อลูกค้า เป็นผลดี เนื่องจาก การให้สินเชื่อระยะยาว สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ในกรณีที่ลูกค้ามีเงินก้อนใหญ่ ก็นำมาผ่อนตัดเงินต้นได้

(2.2) กรณี ผลต่อธนาคาร กล่าวคือ

ก. มีผลดี ทำให้ธนาคาร ได้รับรายได้ดอกเบี้ยในจำนวนมาก

ข. มีผลดีต่อมูลค่าหลักประกันในอนาคต เนื่องจากมูลค่าที่ดินในแง่ของเศรษฐศาสตร์จะเพิ่ม ยกเว้นแต่มูลค่าบ้านราคาที่จะลดลง ตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น ขณะที่เงินที่ให้กู้ จะลดลงตามระยะเวลาที่ผ่อนชำระ

ตารางที่ 4.28 ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน

เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไข(ร้อยละ)				
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย	
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระ 30 ปี	ไม่มีผลดี		33	31	13.5	25.8	
		1. เสียดอกเบี้ยจำนวนมาก	70	48.72	33.10	50.6	
		2. เป็นหนี้สถาบันการเงินนานขึ้น	27.5	46.15	33.10	35.6	
		3. อื่น ๆ	2.5	5.13	33.79	13.8	
	มีผลดี			67	68	86.5	73.8
		1. มีทางเลือกที่จะชำระหนี้ตามสัญญา กู้เงินหรือชำระมากกว่าเพื่อลดต้นเงิน		60.61	63.16	75.02	66.3
		2. ไม่ทำให้มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนมาก		39.39	36.84	21.68	32.6
		3. อื่น ๆ				3.30	
	2. กำหนดอัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัวตามวงเงินกู้	ไม่มีผลดี		26	22	51.9	33.3
			1. เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน	37.25	26.47	20.78	28.2
2. ไม่สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว ทำให้เป็นหนี้นานขึ้น			37.25	44.12	45.29	42.2	
3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก			25.49	29.41	33.92	29.6	
		4. อื่น ๆ					
มีผลดี				74	77	48.1	66.4
		1. ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อย		32.28	32.50	36.28	33.7
		2. สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว		27.56	33.33	33.92	31.6
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อย		40.16	34.17	29.80	34.7
		4. อื่น ๆ					

ตารางที่ 4.28 ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน (ต่อ)

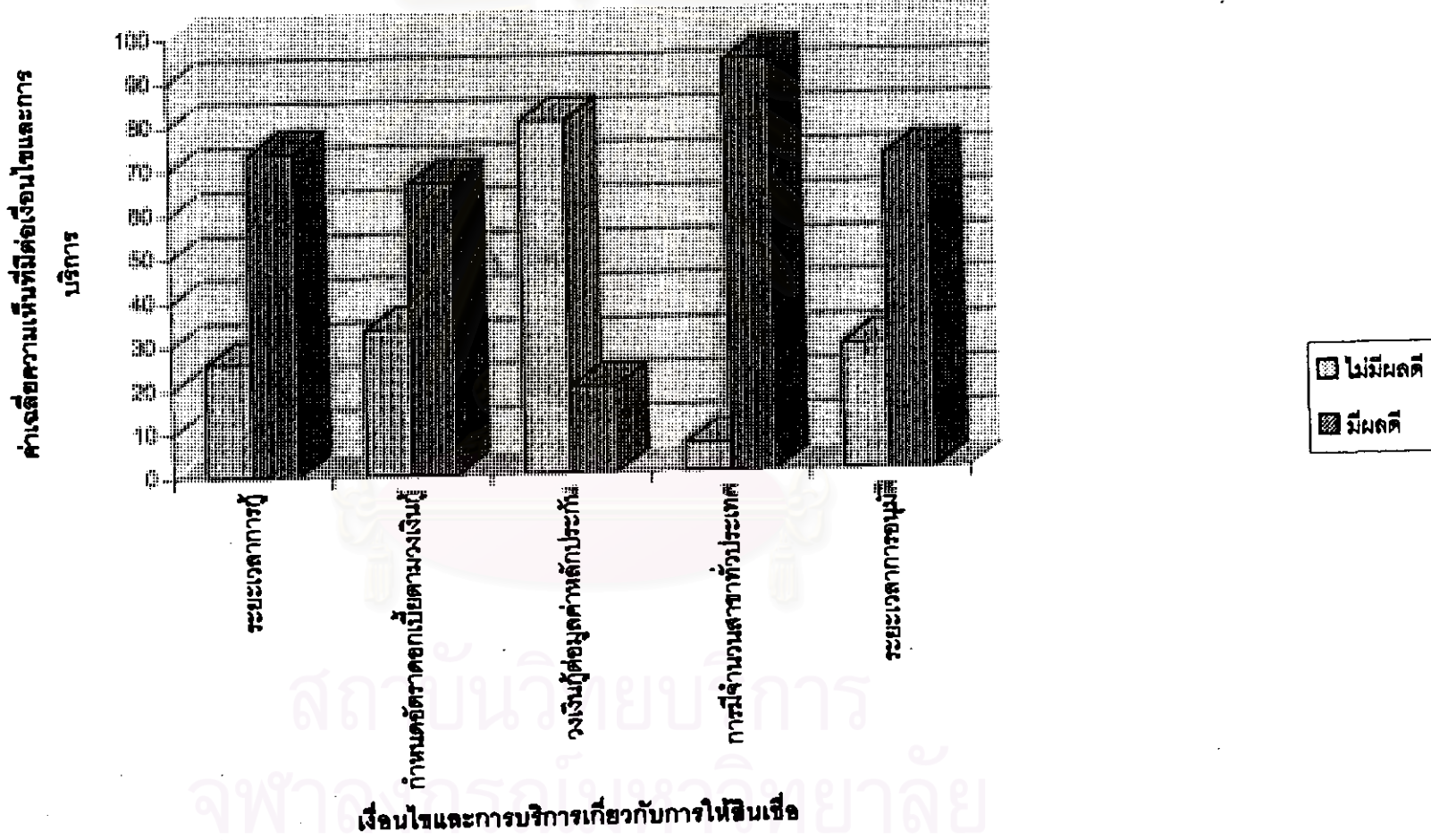
เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไข(ร้อยละ)				
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย	
3. สัดส่วนการให้กู้ต่อมูลค่าหลักประกัน ร้อยละ 70	ไม่มีผลดี		84	68	88.5	80.2	
		1. วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัย	60.87	59.09	53.51	57.8	
		2. ต้องใช้เงินออมของตนเองมาก	37.39	40.91	40.85	39.7	
		3. อื่น ๆ	1.74		5.64	3.7	
	มีผลดี		16	32	11.5	19.8	
		1. วงเงินกู้เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัย	50.00	78.79	24.84	51.2	
		2. ต้องใช้เงินออมของตนเองไม่มาก	50.00	21.21	12.42	27.9	
		3. อื่น ๆ			62.75		
	4. การมีจำนวนสาขาของธนาคารออมสิน ทั่วประเทศ	ไม่มีผลดี		8	5	5.8	6.3
			1. ไม่ได้มีความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการ	25.00	50.00	16.52	30.5
2. ไม่ได้มีความสะดวกในการรับ-จ่ายเงินกู้			50.00	33.33	16.52	33.3	
3. ไม่สะดวกในการตรวจสอบยอดเงินกู้คงเหลือ			25.00	16.67	50.43	30.7	
4. อื่น ๆ					16.52		
มีผลดี			92	95	94.2	93.7	
		1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการ	46.82	49.67	53.95	50.1	
		2. ได้รับความสะดวกในการรับ-จ่ายเงินกู้	34.10	34.44	33.72	34.1	
		3. สะดวกในการตรวจสอบยอดเงินกู้คงเหลือ	16.18	15.89	10.11	14.1	
		4. อื่น ๆ	2.89		2.22	2.6	

ตารางที่ 4.28 ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน (ต่อ)

เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นที่มีต่อเงื่อนไข(ร้อยละ)			
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย
5. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ อยู่ ในช่วงระยะเวลา 15-20 วัน	ไม่มีผลดี		30	44	11.5	28.5
		1. ทำให้โอนบ้านได้ช้าลง	64.10	72.00	66.86	67.7
		2. การโอนช้า มีผลต่อราคาโครงการที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการมีต้นทุนพัฒนาโครงการฯ เพิ่มตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น	30.77	20.00	22.09	24.3
		3. อื่น ๆ	5.13	8.00	11.05	8.1
	มีผลดี		70	55	88.5	71.2
		1. ทำให้โอนบ้านได้เร็วขึ้น	68.67	71.21	68.28	69.4
		2. การโอนเร็ว มีผลต่อราคาโครงการที่อยู่อาศัยลดลงเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีต้นทุนพัฒนาโครงการฯ เพิ่มตามระยะเวลาที่ลดลง	24.10	27.27	13.34	21.6
		3. อื่น ๆ	7.23	1.52	18.37	9.0

- หมายเหตุ : 1. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน
 2. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น
 3. หมายถึง ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินต่อกรรมการพิจารณาของลูกค้าสินเชื่อ

แผนภูมิที่ 4.6 สรุปความเห็นที่มีต่อเงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่ลูกค้าชำระค่า
ธนาคารออมสิน



ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

รายชื่อสถาบันการเงิน	ระยะเวลาการกู้	วงเงินให้กู้ต่อ มูลค่าหลักประกัน	ค่าใช้จ่ายในการยื่นขอ		
			ค่าธรรมเนียม การยื่นกู้	ค่าปรับได้ก่อน ก่อนกำหนด	ค่าประเมินหลักประกัน
1. ธนาคารกสิกรไทย	30 ปี	80% ของราคาประเมิน ถ้าเป็น โครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุน ให้ 100% ของราคาประเมิน (แต่ไม่เกิน 80% ของราคาซื้อขาย)	1% ของวงเงินกู้อนุมัติ	ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของวงเงินกู้	2,000 บาท+VAT 7%
2. ธนาคารไทยพาณิชย์	25 ปี	80% ของราคาประเมิน	0.25% ของวงเงินกู้อนุมัติ	ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของยอดหนี้ ที่ค้างชำระ	ที่อยู่อาศัยเนื้อที่ไม่เกิน 30 ตระวา คิด 2,500 บาท เกิน 30 ตระวา คิด 4,000 บาท
3. ธนาคารกรุงเทพ	15 ปี	80% ของราคาประเมิน	0.50% ของวงเงินกู้อนุมัติ	ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของวงเงินกู้	2,500 บาท
4. ธนาคารกรุงไทย	30 ปี	80% ของราคาประเมิน	พิจารณาเป็นราย ๆ	ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของภาระหนี้ ที่เหลือ	0.25% ของวงเงินกู้ (1,500 - 12,000 บาท)
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	20 ปี	80% ของราคาประเมิน	<1 ล้านบาท คิด 500 บาท > 1 ล้านบาท คิด 1,000 บาท	ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของวงเงินกู้	0.25% ของวงเงินกู้ (2,140-10,700 บาท)
6. ธนาคารทหารไทย	20 ปี	โครงการที่ธนาคารสนับสนุน 70-80% นอกโครงการที่ธนาคารสนับสนุน 60%		ได้ก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของยอดเงินต้น	0.25% ของวงเงินกู้
7. ธนาคารไทยธน	30 ปี	80% ของราคาประเมิน		คิด 2% ของยอดเงินต้น คงเหลือ ขั้นต่ำ 5,000 บาท	ประมาณ 3-5,000 บาท

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ (ต่อ)

รายชื่อสถาบันการเงิน	ระยะเวลาการกู้	วงเงินให้กู้ต่อ มูลค่าหลักประกัน	ค่าใช้จ่ายในการยื่นขอ		
			ค่าธรรมเนียม การยื่นกู้	ค่าปรับไถ่ถอน ก่อนกำหนด	ค่าประเมินหลักประกัน
8. ธนาคารนครหลวงไทย	15 ปี	90% ของราคาประเมิน			วงเงินกู้ < 1 ล้านบาท คิด 2,500 บาท วงเงินกู้ 1-3 ล้านบาท คิด 5,000 บาท
9. ธนาคารกรุงธน	30 ปี	80% ของราคาประเมิน	1,000 บาท		ประมาณ 2,000 บาท ขึ้นกับวงเงินกู้
10. ธนาคารเอเชีย	25 ปี	85% ของราคาประเมิน	ร้อยละ 0.1 ของวงเงินกู้ ขั้นต่ำ 1,500 บาท	ไถ่ถอนก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของยอดเงินต้น คงเหลือ	วงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาท คิด 2,500 บาท
11. ธนาคารศรีนคร	20 ปี	80% ของราคาประเมิน	1% ของวงเงินกู้อนุมัติ ขั้นต่ำ 1,000 บาท	ไถ่ถอนก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของยอดเงินต้น คงเหลือ	0.25% ของวงเงินกู้
12. ธนาคารรัตนสิน	30 ปี	80% ของราคาประเมิน	1,000 บาท	ไถ่ถอนก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของยอดเงินต้น คงเหลือ	0.25% ของวงเงินกู้ขั้นต่ำ 1,000 บาท
13. ธนาคารไทยธนาคาร	20 ปี	บ้านและที่ดิน 80% ห้องชุด 70%		ไถ่ถอนก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของวงเงินกู้	กทม. คิด 1,800 บาท ปริมาณพล คิด 1,900 บาท
14. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	30 ปี	บ้านและที่ดิน 80% อาคารพาณิชย์/ ห้องชุด 70%		ไถ่ถอนก่อนกำหนด 3 ปี คิด 2% ของวงเงินกู้ (เฉพาะแบบคงที่)	วงเงินกู้ไม่เกิน 5 แสนบาท คิด 1,500 บาท หากเกิน คิด 1,900 บาท
15. ธนาคารออมสิน	30 ปี	บ้านและที่ดิน 70% ห้องชุด 50%			0.25% ของวงเงินกู้ ขั้นต่ำ 2,000 บาท ไม่เกิน 10,000 บาท

ที่มา : วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ราช 3 เดือน (เมษายน-มิถุนายน 2542) หน้า 26-27, ธนาคารออมสิน

ค. ไม่มีผลดีต่อธนาคาร ถ้าลูกค้ำกู้เต็ม 30 ปี อาจมีผลกระทบต่อการปรับโครงสร้างหนี้ ในกรณีที่มีปัญหาหนี้ค้าง การปรับโครงสร้างหนี้ก็ต้องกำหนดใหม่จะยากขึ้น

ง. ธนาคารอาจมีความเสี่ยงในการชำระหนี้ กรณีลูกค้ำเสียชีวิตก่อนครบอายุสัญญาชำระหนี้ แต่ถ้ามีการซื้อ กรมธรรม์ประกันชีวิต ก็ชดเชยความเสี่ยงดังกล่าวได้

3) การเปรียบเทียบเงื่อนไขสินเชื่อเกี่ยวกับสถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อ ของสถาบันการเงิน 15 แห่ง มีสถาบันการเงินที่ให้ ระยะเวลาในการกู้ 30 ปีสูงสุดถึง 7 แห่ง ในจำนวนดังกล่าว รวมธนาคารออมสินด้วย นอกนั้น มีการกำหนดระยะเวลาการให้กู้ต่ำกว่า รายละเอียดตามตารางที่ 4.29

2) สัดส่วนการให้กู้ต่อมูลค่าหลักประกัน

(1) ความเห็นจากแบบสอบถาม ของลูกค้ำทั้งสองกลุ่ม และของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 4.28) ที่มีต่อกลุ่มลูกค้ำ โดยเฉลี่ย ทั้งกลุ่มลูกค้ำและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ร้อยละ 80.2 เห็นว่าไม่มีผลดีเนื่องจาก วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ไม่เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัย ร้อยละ 57.8 รองลงมาได้แก่ การที่ต้องหาเงินออมมากขึ้น ร้อยละ 39.7 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ การต้องรับภาระดอกเบี้ยเงินออกระบบ ซึ่งอาจจะกลายเป็นหนี้สูญในอนาคตได้

(2) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการสัดส่วนการให้กู้ ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

(2.1) กรณี ผลต่อลูกค้ำ ไม่มีผลดี เนื่องจากการกำหนดสัดส่วน ทำให้ลูกค้ำได้รับเงินที่จะโอนกรรมสิทธิไม่เพียงพอ ซึ่งจะทำให้ต้องมีภาระที่จะต้องหาเงินบางส่วนมาบางส่วนอาจกู้นอกระบบ ซึ่งอาจทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงจากการชำระหนี้ได้

(2.2) กรณี ผลต่อธนาคาร กล่าวคือ

ก. เงื่อนไขสินเชื่อดังกล่าว รองรับตลาดล่าง ไม่ได้รองรับลูกค้ำรายใหญ่

ข. มีผลดีต่อธนาคาร ในด้านการบริหารความเสี่ยง โดยมองลูกค้ำทั่วประเทศ โดยไม่ได้บริหารความเสี่ยง โดยแยกประเภทลูกค้ำ หรือพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

ค. เป็นผลดีต่อธนาคาร ที่จะได้ลูกค้ำที่ซื้อโครงการ ที่มีมีการก่อสร้างจริง เนื่องจากมีการใช้ส่วนทุนจากลูกค้ำถึงร้อยละ 30 ของมูลค่าโครงการรวม ซึ่งถ้ามีการใช้ส่วนทุนดังกล่าวต่ำ ก็จะทำให้โครงการนั้นต้องมีผู้ถือหุ้นมากขึ้น หรือต้องกู้มาลงทุนมาก

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ระหว่างธนาคารออมสิน กับธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารพาณิชย์

หน่วย : ร้อยละ

ปี พ.ศ.	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ในแต่ละวงเงิน														
	1 ล้านบาท			1.5 ล้านบาท			2 ล้านบาท			2.5 ล้านบาท			3 ล้านบาท		
	ธอ.	ธอส.	ธ.พ.	ธอ.	ธอส.	ธ.พ.	ธอ.	ธอส.	ธ.พ.	ธอ.	ธอส.	ธ.พ.	ธอ.	ธอส.	ธ.พ.
2537	12.50	11.50	11.75	12.50	11.50	11.75	12.50	11.5	11.75	12.5	11.50	11.75	12.50	11.5	11.75
2538	13.00	13.25	13.75	13.00	13.25	13.75	13.00	13.25	13.75	13.00	13.25	13.75	13.00	13.25	13.75
2539	13.00	12.50	13.25	13.00	12.50	13.25	13.00	12.50	13.25	13.00	12.50	13.25	13.00	12.50	13.25
2540	13.50	14.00	15.25	13.50	14.00	15.25	13.50	14.00	15.25	13.50	14.00	15.25	13.50	14.00	15.25
2541	11.50	12.75	12.00	12.00	12.75	12.00	12.00	12.75	12.00	12	12.75	12.00	12.00	12.75	12.00
ค่าเฉลี่ย	12.70	12.80	13.20	12.80	12.80	13.20	12.80	12.80	13.20	12.80	12.80	13.20	12.80	12.80	13.20
ค่าความแปรปรวน	0.57	0.86	2.01	0.32	0.86	2.01	0.32	0.86	2.01	0.32	0.86	2.01	0.32	0.86	2.01

หมายเหตุ : ธอ. หมายถึง ธนาคารออมสิน ไม่รวมซื้อที่ดินเปล่า

ธอส. หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เฉพาะดอกเบี้ยลอยตัว ของเงินกู้รายย่อยระยะยาว ไม่รวมซื้อที่ดินเปล่า

ธ.พ. หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ โดยคิดจากอัตราดอกเบี้ย MLR (อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าชั้นดี)

ที่มา : ธนาคารออมสิน , ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และวารสารเศรษฐกิจรายเดือน ธนาคารแห่งประเทศไทย

เดือน มิถุนายน 2539 , พฤศจิกายน 2541 และกรกฎาคม 2542

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขึ้น ซึ่งถ้าเป็นการกู้ ก็จะทำให้โครงการมีภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้มาก โอกาสที่โครงการจะประสบปัญหาในการพัฒนาจึงมีมาก

(3) การเปรียบเทียบเงื่อนไขสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาเงื่อนไขสินเชื่อ ของสถาบันการเงิน 15 แห่ง มีสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่กำหนดสัดส่วน วงเงินให้กู้ต่อมูลค่าหลักประกัน เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 80-90 ขณะที่ธนาคารออมสิน มีการกำหนดวงเงินให้กู้ อยู่ที่ร้อยละ 70 ซึ่งต่ำกว่าในท้องตลาด รายละเอียดตามตารางที่ 4.29

3) การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ แบบลอยตัว ตามวงเงินกู้

(1) ความเห็นจากแบบสอบถาม ของกลุ่มลูกค้าทั้งสองกลุ่มและของพนักงานสินเชื่อ (ตารางที่ 4.28) โดยเฉลี่ยทั้งกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ส่วนใหญ่จะเห็นว่าไม่มีผลดี ร้อยละ 66.4 โดยมีเหตุผลเนื่องจาก เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อยร้อยละ 34.7 รองลงมาได้แก่ ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อย และสามารถตัดเงินต้นได้เร็ว ร้อยละ 33.7 และ 31.6 ตามลำดับ ขณะที่โดยเฉลี่ยร้อยละ 33.3 เห็นว่าไม่มีผลดี โดยมีเหตุผลเนื่องจาก ไม่สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว ทำให้เป็นหนี้้นานขึ้น ร้อยละ 42.2 รองลงมาได้แก่เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก และเพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน ร้อยละ 29.6 และ 28.2 ตามลำดับ

(2) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้ สรุปได้ดังนี้

(2.1) กรณีผลต่อลูกค้า กล่าวคือ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการขอกู้ของลูกค้า โดยลูกค้า คงไม่มีใครหวังกุน้อยเพื่อหวังให้ได้ดอกเบี้ยน้อย น่าจะปรับให้เท่ากันทุกวงเงิน หรือน่าจะขยายวงเงินแต่ละชั้นในสูงขึ้น ขณะที่คงอัตราดอกเบี้ยในแต่ละชั้นไว้

(2.2) กรณีผลต่อธนาคาร กล่าวคือ เป็นการกระจายความเสี่ยงในการกู้ โดยถ้าลูกค้ากู้ในวงเงินมาก ก็คิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าลูกค้าที่กู้ในวงเงินน้อย ซึ่งคนที่กู้ในวงเงินมาก น่าจะรับภาระผ่อนชำระได้เพิ่มขึ้น แต่ธนาคารต้องพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ที่กู้ในวงเงินมากด้วย

(3) การเปรียบเทียบเงื่อนไขสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น โดยเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ค่าเฉลี่ย และความแปรปรวนในการปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระหว่างธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ ทั้งระบบ ในวงเงิน 1- 3 ล้านบาท จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าความแปรปรวนของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ในวงเงิน 1 ล้านบาทของธนาคารออมสิน ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยของ ทั้งสองธนาคาร ขณะที่วงเงินกู้ตั้งแต่ 1.5 ล้านบาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารออมสิน เท่ากับค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แต่ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีค่า

ความแปรปรวนมากกว่า ขณะที่ธนาคารออมสินมีค่าเฉลี่ยและค่าความแปรปรวนของอัตราดอกเบี้ย ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ รายละเอียดตามตารางที่ 4.30 โดยในช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่ทำการออกแบบสอบถาม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ในช่วงวงเงินดังกล่าว ของธนาคารพาณิชย์ (MLR) อยู่ที่ร้อยละ 12.00 -13.00 ต่อปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ที่ ร้อยละ 12.50 ต่อปี และธนาคารออมสิน อยู่ที่ร้อยละ 11.50-12.00 ต่อปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แหล่งเงินทุน ทั้งหมดของธนาคารออมสินมาจากเงินฝากในประเทศ ซึ่งไม่มีความเสี่ยงในอัตราแลกเปลี่ยน ขณะที่แหล่งเงินทุนส่วนหนึ่ง ของธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารพาณิชย์ มาจากต่างประเทศ ซึ่งจะต้องมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนทางการเงิน และทำให้มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงขึ้น

4.6.2 การบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน อันหมายถึง ช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดระบบการให้บริการ

4.6.2.1. การ มีจำนวนเครือข่ายสาขามาก

1) ความเห็นจากแบบสอบถาม ของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม และของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 4.28) โดยเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เห็นว่ามีผลดีร้อยละ 93.7 ไม่มีผลดีร้อยละ 6.3 สำหรับเหตุผลที่มีผลดีร้อยละ 50.1 เนื่องจากได้รับความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการ ร้อยละ 34.1 ความสะดวกในการรับ-จ่ายเงินกู้ และการตรวจสอบยอดเงินกู้คงเหลือร้อยละ 14.1 โดยเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อติดต่อใช้บริการขอกู้ มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ความสะดวกในการชำระเงินกู้ มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

2) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการมีเครือข่ายสาขา สรุปได้

ดังนี้

(1) กรณี ผลดีต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ทั้งการติดต่อขอ กู้และการรับ-จ่ายเงินกู้

(2) กรณี ผลต่อธนาคาร เห็นว่า การมีเครือข่ายทำให้ธนาคาร มีต้นทุน สูง อีกทั้ง ธนาคารต้องจัดสรรองค์กรให้ดี ถ้าจัดไม่ดีควบคุมการบริหารองค์กรยาก

ตารางที่ 4.31 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของเจ้าหน้าที่
สินเชื่อของธนาคารออมสิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ	จำนวนเจ้าหน้าที่ สิน เชื่อที่ตอบ	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15 วัน	7	13.46
2. 15-20 วัน	27	51.92
3. 21-25 วัน	9	17.31
4. 26 วันขึ้นไป	9	17.31
รวม	52	100.00

4.6.2.2. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ โดยพิจารณาความเห็นที่มีต่อระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติการให้กู้ยืมที่ 15-20 วัน (ตารางที่ 4.31)

1) ความเห็นจากแบบสอบถาม ของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม และของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน (ตารางที่ 4.28) โดยเฉลี่ยทั้งกลุ่มลูกค้า และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เห็นว่ามีผลดี ร้อยละ 71.2 ไม่มีผลดีร้อยละ 28.5 ซึ่งความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ เกี่ยวกับระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ สรุปได้ดังนี้

(1) เหตุผลอื่น ๆ กรณีที่เห็นว่า อนุมัติเงินกู้ช้า

ก. ไม่มีผลดี ทำให้ผู้กู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย เนื่องจากโอนกรรมสิทธิได้ช้าลง

ข. มีผลดี ที่ไม่เป็นการเร่งรัดเวลา ในการการวิเคราะห์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ มีเวลาในการตรวจสอบรายละเอียดการกู้มากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีที่ให้ความเสี่ยงในการขอกู้ลดลง

ค. มีผลดี ที่ทำให้ลูกค้ามีเวลาหาเงินส่วนที่ขาด

(2) เหตุผลอื่น ๆ กรณีที่เห็นว่า อนุมัติเงินกู้เร็ว

ก. มีผลดี ทำให้ลูกค้าสามารถโอนโครงการที่อยู่อาศัยได้เร็ว และอาจจะทำให้ได้รับส่วนลดจากโครงการที่อยู่อาศัย เนื่องจากผู้ประกอบการมีต้นทุนที่ลดลง

ข. มีผลดี ที่ส่งผลไม่ให้นักค้าผิดสัญญา ซื้อขายกับโครงการ โดยลูกค้าจะเสียค่าปรับกับโครงการที่อยู่อาศัย

ค. ไม่มีผลดีต่อเจ้าของโครงการ ซึ่งจะกระทบต่อ แผนงานการทำงาน ที่กำหนดไว้

2) ความเห็นที่ได้จากกรณีศึกษา เกี่ยวกับระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณี ผลต่อธนาคาร

ก. เป็นผลดี เนื่องจากกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ เกือบ 1 เดือน บางท่านมีความเห็นว่าช้าเกินไป สถาบันการเงินบางแห่งสามารถตอบได้ทันทีภายใน 5-7 วัน ถ้ามีการใช้ระบบ Credit Scoring ในการวิเคราะห์การกู้ รวมกับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะเร็วขึ้น ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า จะอยู่ที่ประมาณ 2 อาทิตย์ (สาขาที่มีอำนาจอนุมัติเอง , เอกสารการกู้ครบ, ลูกค้าให้ความร่วมมือ)

ข. การอนุมัติในการให้กู้เร็ว ทำให้ต้องมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร ในการทำงาน ซึ่งการเพิ่มจำนวนบุคลากร จะทำให้มีต้นทุนเงินเดือนค่าจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น

4.7 ปัจจัยในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสิน

4.7.1 เหตุผลในการเลือก

ความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการขอกู้ไม่สูง เป็นปัจจัยที่มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากไม่ส่งผลต่อการมีภาระค่าใช้จ่ายในช่วงเริ่มต้นการขอกู้มาก รองลงมาได้แก่ ความพอใจการบริการของธนาคารฯ เกี่ยวกับการให้สินเชื่อ ขณะที่ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่เห็นว่า ความพอใจในเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 มากกว่าที่จะพอใจในเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้ ที่ไม่สูง ซึ่งอาจเป็นเพราะ จำนวนสาขา ของธนาคารที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการกู้สินเชื่อ และการรับ-จ่ายเงินกู้ สำหรับเงินสินเชื่อ เป็นปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่สินเชื่อเห็นพ้องว่า มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม อาจเห็นว่าไม่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น มาก สำหรับปัจจัยอื่น ๆ มีความสำคัญรองลงมา ได้แก่ การถูกปฏิเสธการกู้จากสถาบันการเงินอื่น และการอนุมัติให้กู้ก่อน ตามลำดับ รายละเอียดตารางที่ 4.32-4.34

สำหรับความเห็นอื่น ๆ ลูกค้าธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ให้ลำดับความสำคัญที่ 6 โดยมีความเห็น ว่า สถาบันการเงินอื่น มักมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้บ่อยกว่าธนาคารออมสิน

4.7.2 เหตุผลในการไม่เลือก

ความเห็น ทั้งของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เห็นร่วมกันว่าเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ของธนาคาร เป็นปัจจัยที่มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ที่มีผลต่อการไม่เลือกให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสิน เนื่องจากธนาคารออมสินมีการกำหนดสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน ที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ในช่วง มกราคม - กุมภาพันธ์ 2542 ที่ลูกค้าให้

ตารางที่ 4.32 การให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสิน

เหตุผล	การให้ความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1.พอใจ เงื่อนไขการให้สินเชื่อ	35	10	10		1		44	100	1.33	3
2.พอใจการบริการของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	19	22	7.0	4.0			48	100	1.75	2
3. ถูกปฏิเสธการกู้จากสถาบันการเงินอื่น ๆ	4	3	2.0		2.0		89	100	0.37	4
4. อนุมัติให้กู้ก่อน	2	1	1.0	2.0			94	100	0.23	5
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้	22	16	17.0	1.0			44	100	1.79	1
6. อื่น ๆ	2						98	100	0.08	6

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.33 การให้ความสำคัญต่อการเลือกให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสินของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

เหตุผล	การให้ความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1. พอใจเงื่อนไขการให้สินเชื่อ	13	7	7	2	1		22	52	1.73	3
2. พอใจการบริการของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	5	11	9	3			24	52	2.13	1
3. ถูกปฏิเสธการกู้จากสถาบันการเงินอื่นๆ	14	5	6	2			25	52	1.44	4
4. อนุมัติให้กู้ก่อน		2	4				46	52	0.62	5
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้	7	13	4		1		27	52	1.85	2
6. อื่น ๆ	5	1	1	1			44	52	0.44	6

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่1} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่2} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่3} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่4} \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่5} \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่6} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.34 สรุปการให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้สินเชื่อ
ที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสิน

เหตุผล	ค่าดัชนีและลำดับ			
	1		2	
1. พอใจในเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ที่อยู่อาศัยรายย่อย	1.33	3	1.73	3
2. พอใจการบริการของธนาคาร เกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	1.75	2	2.13	1
3. ถูกปฏิเสธการกู้จาก สถาบันการเงินอื่น ๆ	0.37	4	1.44	4
4. อนุมัติให้กู้ก่อน	0.23	5	0.62	5
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้ไม่สูง	1.79	1	1.85	2
6. อื่น ๆ	0.08	6	0.44	6

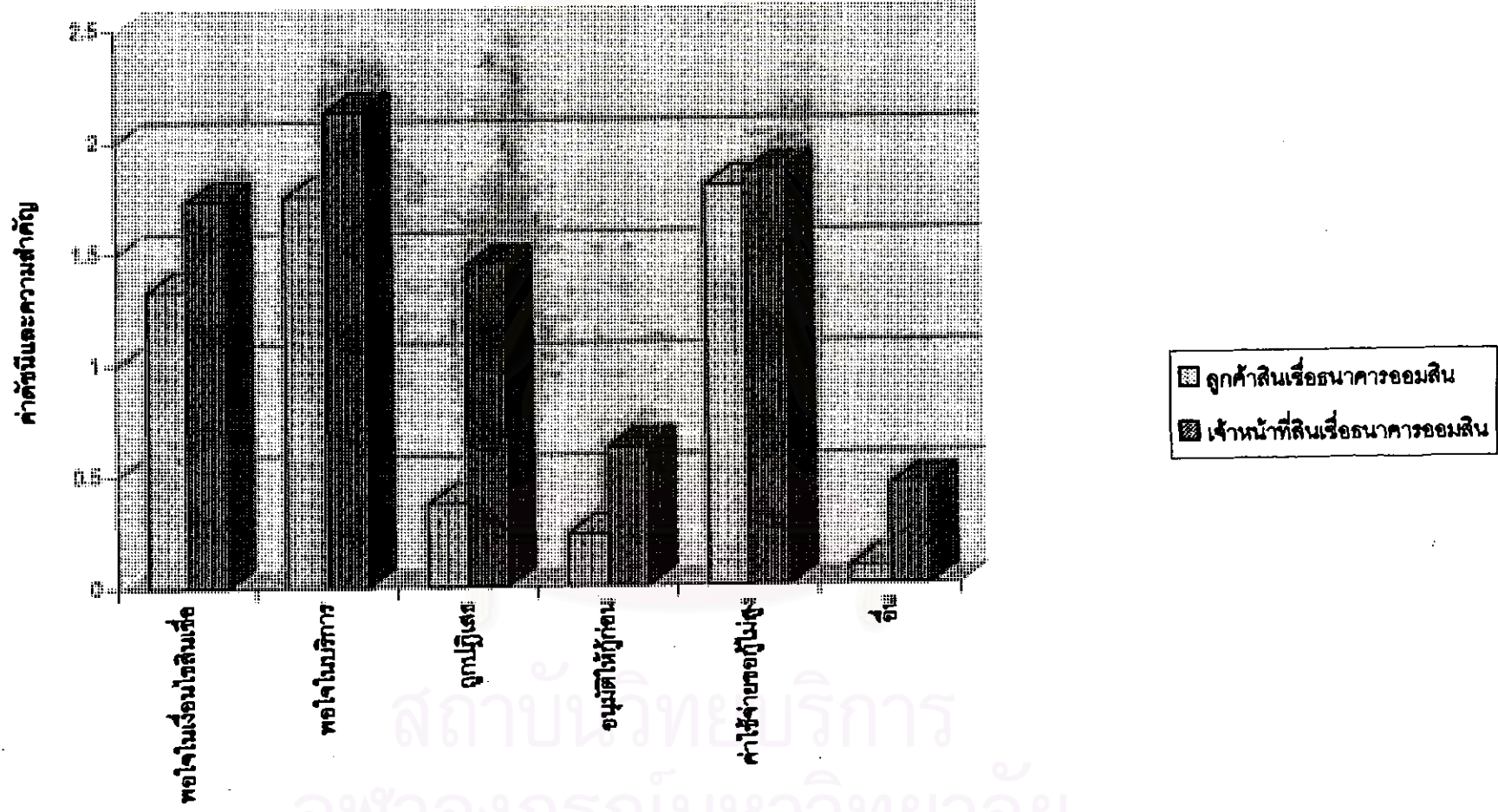
หมายเหตุ : 1 หมายถึงลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน

2 หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

ที่มีต่อการให้ความสำคัญของลูกค้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4.7 สรุปการให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้สินค้าที่อยู่ในรายชื่อรายชื่อจากธนาคารออมสิน



สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.35 การให้ความสำคัญต่อการไม่เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสินของลูกค้ายสถาบันการเงินอื่น

เหตุผล	การให้ความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1. ไม่พอใจในเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย	11	18	5				66	100	1.27	1
2. ไม่พอใจการบริการของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	7	11	7				75	100	0.96	3
3. ถูกปฏิเสธการกู้	4		2				94	100	0.18	6
4. ได้รับอนุมัติการกู้จากสถาบันการเงินอื่นก่อน	43	3	9				45	100	1.00	2
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้สูง	6	3	3				88	100	0.39	4
6. อื่น ๆ	7	2	3				88	100	0.35	5

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ 1} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 2} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 3} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 4} \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 5} \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 6} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.36 การให้ความสำคัญต่อการไม่เลือกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยจากธนาคารออมสินของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

เหตุผล	การให้ความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1. ไม่พอใจในเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย	11	12	2	1			26	52	1.69	1
2. ไม่พอใจการบริการของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	6	7	2		1		36	52	1.10	4
3. ถูกปฏิเสธการกู้	9	4	8	1			30	52	1.35	2
4. ได้รับอนุมัติการกู้จากสถาบันการเงินอื่นก่อน	9	5	4	1			33	52	1.13	3
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้สูง			2	1	1	1	47	52	0.38	5
6. อื่น ๆ	3		2			1	46	52	0.35	6

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่}1 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}2 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}3 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}4 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}5 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่}6 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.37 สรุป การให้ความสำคัญต่อการไม่เลือกใช้สินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยรายย่อย
จากธนาคารออมสิน

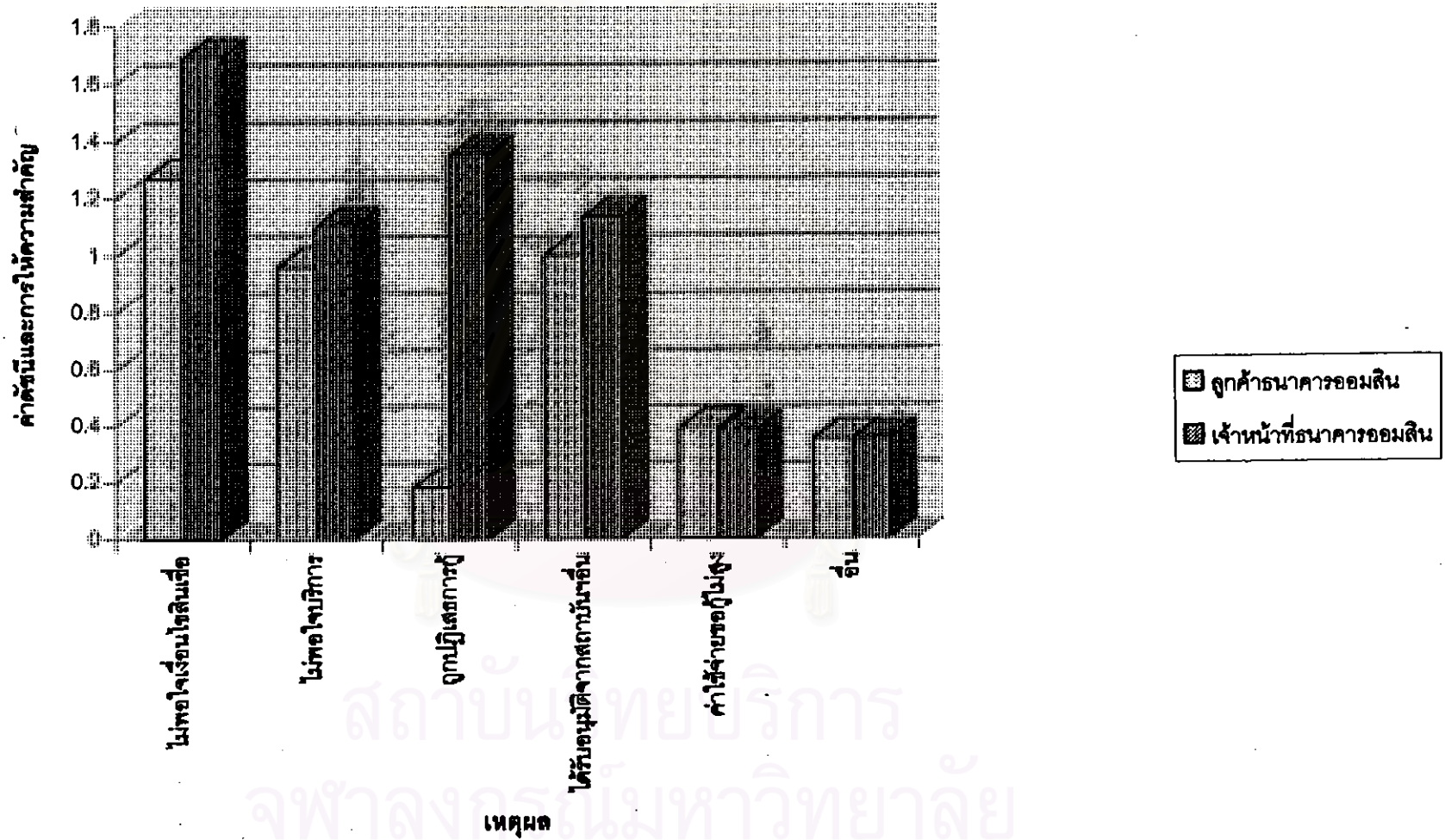
เหตุผล	ค่าดัชนีและลำดับที่			
	1		2	
1. ไม่พอใจในเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย	1.27	1	1.69	1
2. ไม่พอใจการบริการของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	0.96	3	1.10	4
3. ถูกปฏิเสธการกู้	0.18	6	1.35	2
4. ได้รับอนุมัติการกู้จากสถาบันการเงินอื่นก่อน	1.00	2	1.13	3
5. ค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอกู้สูง	0.39	4	0.38	5
6. อื่น ๆ	0.35	5	0.35	6

หมายเหตุ : 1 หมายถึงลูกค้าธนาคารสถาบันการเงินอื่น

2 หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ที่มีต่อความเห็นของลูกค้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4.8 สรุปการให้ความสำคัญต่อการไม่เลือกใช้สินค้าที่อยู่ในรายชื่อรายชื่อจากธนาคารออมสิน



ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารออมสิน ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีภาระในการหาเงินมาโอน กรณีที่วงเงินที่ได้รับไม่เพียงพอ รองลงมา กรณีของความเห็นลูกค้า สถาบันการเงินอื่น ได้แก่ การได้รับอนุมัติการกู้จากสถาบันการเงินอื่นก่อน ขณะที่ตามความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินเห็นว่า การถูกปฏิเสธการกู้ เป็นเหตุผลรองลงมา และสิ่งที่มีความสำคัญอันดับที่ 3 ในการไม่เลือกใช้บริการ ตามความเห็นของลูกค้าได้แก่ การไม่พอใจในบริการ ขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อเห็นว่า การที่ลูกค้าได้รับอนุมัติจากสถาบันการเงินอื่น มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งความเห็นของทั้งสองกลุ่ม อาจเกี่ยวข้องกับระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ ที่ธนาคารออมสิน มีระยะเวลาการอนุมัติการกู้ช้ากว่าสถาบันการเงินบางแห่ง (ตารางที่ 4.35-4.37)

สำหรับความเห็นอื่น ๆ ลูกค้าธนาคารสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ให้ลำดับความสำคัญที่ 5 และ 6 โดยมีความเห็น สรุปได้ดังนี้

- 1) โครงการที่อยู่อาศัยมีการติดต่อสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนไว้แล้ว
- 2) ไม่ทราบเงื่อนไขการกู้ของธนาคารออมสิน

4.8. ความเสี่ยง

4.8.1 ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน

4.8.1.1. ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

1) ปัจจัยโดยทั่วไป สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยนี้ ค้ำชำระ สรุปจากความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน จากแบบสอบถาม ตามตารางที่ 4.38 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานการณ์ทางธรรมชาติที่คาดไม่ถึง ดังเช่นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้ำท่วม ในบางพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าต้องมีการจัดหาที่อยู่อาศัยใหม่ การขนย้าย และการซ่อมแซม เพิ่มขึ้นจากนอกเหนือจากการมีค่าใช้จ่ายประจำ ซึ่งการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มย่อมมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ตามมา มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ การขาดความรู้เพียงพอในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ , สถานะการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง , การขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการวิเคราะห์สินเชื่อ และปัจจัยความเสี่ยงเฉพาะของผู้ซื้อ กู้ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพของผู้วิเคราะห์สินเชื่อ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 6

2) ปัจจัยเฉพาะตัวลูกค้า สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้ำชำระ ที่เกิดจากตัวผู้กู้ ตามตารางที่ 4.39-4.42 ตามความเห็นทั้งของกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสิน และสถาบันการเงินอื่น และความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน มีความเห็นว่าพ้องกันว่า ปัญหาการถูกเลิกจ้างงานหรือตกงาน มีลำดับความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ การถูกลดขั้นเงินเดือนหรือรายได้ลดลง เป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญเป็น อันดับที่ 2 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจภายนอก เป็นผลจากลักษณะ หรือความสามารถในการประกอบอาชีพ ของบุคคลนั้น

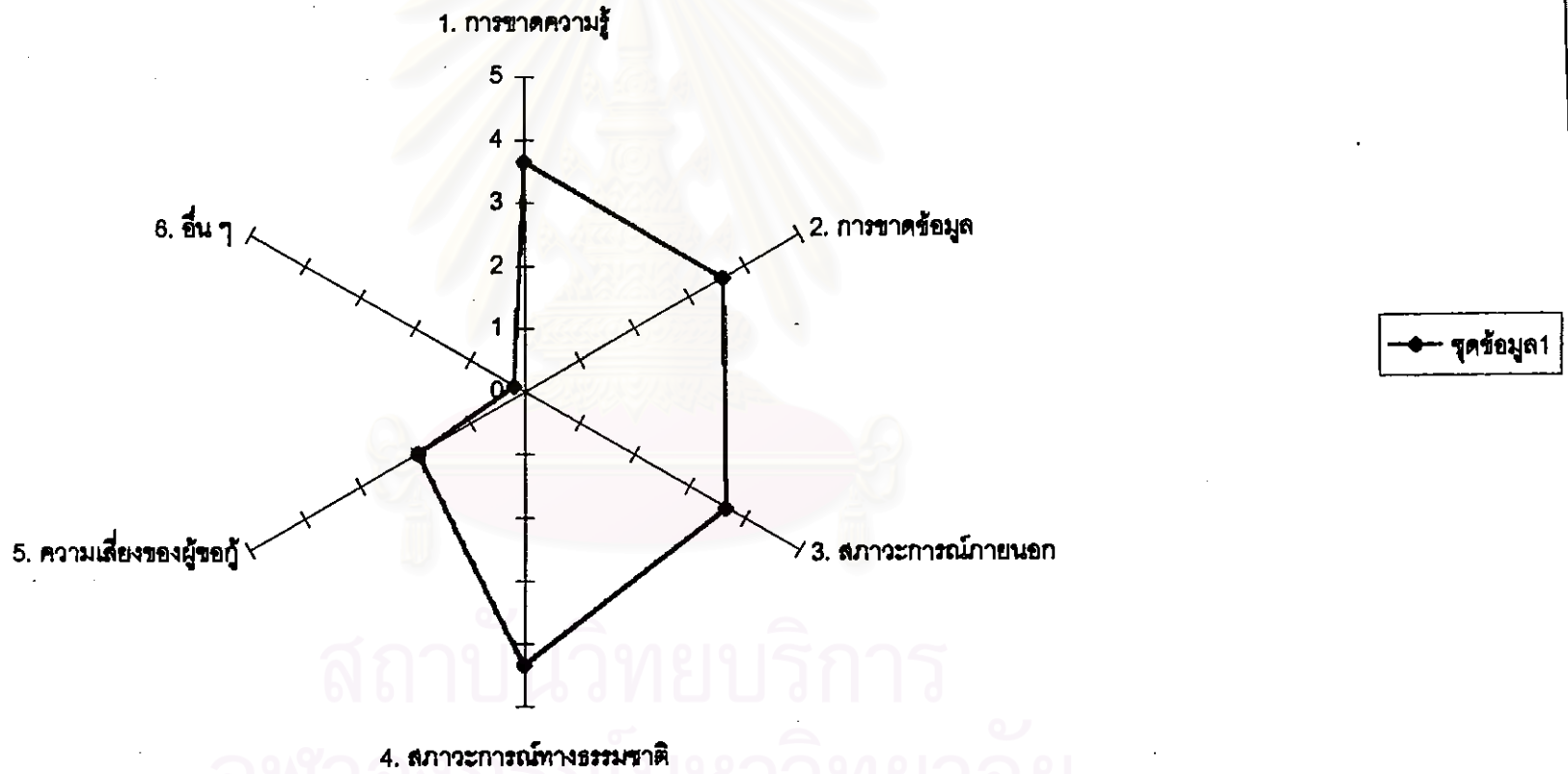
ตารางที่ 4.38 การให้ความสำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระ	ลำดับความสำคัญ						จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ตัวดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6				
1. การขาดความรู้เพียงพอในการวิเคราะห์การให้กู้สินเชื่อฯ	22	5	7	2			16	52	3.7	2
2. การขาดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการวิเคราะห์สินเชื่อฯ	2	26	10	2			12	52	3.6	4
3. สภาวะการณ์ภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ,สังคม,การเมือง	21	5	10	0			16	52	3.7	2
4. สภาวะการณ์ทางธรรมชาติ ที่คาดไม่ถึง		41	1	2	5		3	52	4.3	1
5. ปัจจัยความเสี่ยง เฉพาะตัวผู้ขอกู้	2	6	6	10	2		26	52	1.9	5
6. อื่น ๆ			2			2	48	52	0.2	6

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่1} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่2} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่3} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่4} \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่5} \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่6} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

แผนภูมิที่ 4.9 การให้ความสำคัญต่อบัจฉัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.39 การให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ที่เกิดจากลูกค้าของลูกค้ำธนาคารออมสิน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	ลำดับที่ 8	ลำดับที่ 9	ลำดับที่ 10	ลำดับที่ 11	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ปัญหาการถูกเลิกจ้างงานหรือตกงาน	54	12		2	2	1						29	100	7.50	1
2. การถูกลดเงินเดือน หรือมีรายได้ลดลง	18	51	3		1							27	100	7.42	2
3. มีภาระผูกพันตามกฎหมายส่งผลให้มี รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น		3	17	5	3		1					71	100	2.49	4
4. ผู้ซื้อบ้านติดภาระหนี้			2	3		3	1		2	1		88	100	0.73	8
5. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาทางครอบครัว มีภรรยาหลายคน	2	1	3		1	1		4	1			87	100	0.91	7
6. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาสุขภาพ			2	1				2	1	4		90	100	0.45	9
7. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยฝากเงินให้ผู้อื่นมาชำระ แล้วผู้รับไม่นำมาชำระ	1	2	11	12	4	1						69	100	2.60	3
8. ใช้เงินที่ได้ไปลงทุนในสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ในการซื้อ และไม่ได้รับ ผลตอบแทนตามที่คาดหวัง		2	10	3	2	2		1	1			79	100	1.67	5
9. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มี ความเสี่ยงภัยสูง		2	1	2	4	2	1		2	2		84	100	1.00	6
10. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยที่โครงการฯ ได้จัดตั้ง ไม่ได้ผู้เพื่อตนเอง		2										98	100	0.20	10
11. อื่น ๆ												100	100	0.00	11

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ 1} \times 11) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 2} \times 10) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 3} \times 9) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 4} \times 8) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 5} \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 6} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 7} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 8} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 9} \times 3) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 10} \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 11} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.40 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ที่เกิดจากลูกค้า ของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	ลำดับที่ 8	ลำดับที่ 9	ลำดับที่ 10	ลำดับที่ 11	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ปัญหาการถูกเลิกจ้างงานหรือตกงาน	58	9	4	2								27	100	7.80	1
2. การถูกลดเงินเดือน หรือมีรายได้ลดลง	9	57	6									28	100	7.23	2
3. มีภาวะผูกพันตามกฎหมายส่งผลให้มี รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น	6	2	18	1	1							72	100	2.63	3
4. ผู้ซื้อบ้านติดการพนัน			5									96	100	0.50	8
5. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาทางครอบครัว มีภรรยาหลายคน	1	2		4								93	100	0.63	6
6. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาสุขภาพ			3	7	1	2						87	100	1.15	5
7. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยฝากเงินให้ผู้อื่นมาชำระ แล้วผู้อื่นไม่นำมาชำระ	1			1		1						97	100	0.27	10
8. ให้อินที่ให้กับไปลงทุนในสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ในการรอкуп และไม่ได้รับ ผลตอบแทนตามที่คาดหวัง				15	1							84	100	1.43	4
9. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มี ความเสี่ยงภัยสูง	2			2	2		1					93	100	0.62	7
10. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยที่โครงการฯได้จัดตั้ง ไม่ได้ผู้ของตนเอง			1	3								96	100	0.37	9
11. อื่น ๆ			2	1	1							96	100	0.37	9

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 1 \times 11) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 2 \times 10) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 3 \times 9) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 4 \times 8) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 5 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 6 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 7 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 8 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 9 \times 3) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 10 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 11 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.41 การให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ที่เกิดจากลูกค้า ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงสินเชื่อ	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7	ลำดับที่ 8	ลำดับที่ 9	ลำดับที่ 10	ลำดับที่ 11	จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
1. ปัญหาการดูแลกิจการหรือคงงาน	29	13	1		1							8	52	8.94	1
2. การถูกลดชั้นเงินเดือน หรือมีรายได้ลดลง	13	28	2	1								8	52	8.63	2
3. มีภาวะผูกพันตามกฎหมายส่งผลให้มี รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น		3	8	3				1	1		1	35	52	2.57	4
4. ผู้รื้อบ้านติดการพนัน			1	2	1				2			46	52	0.73	11
5. ผู้รื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาทางครอบครัว มีภรรยาหลายคน		1	6	1	2	2	1	1				38	52	2.06	7
6. ผู้รื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาสุขภาพ			7	3	1	3	1			1		36	52	2.29	5
7. ผู้รื้อบ้านรายย่อยฝากเงินให้ผู้อื่นมาชำระ แต่ผู้อื่นไม่นำมาชำระ				3	1		1		1			46	52	0.75	10
8. ให้งินที่ได้ไปลงทุนในสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ และไม่ได้รับ ผลตอบแทนตามที่คาดหวัง		2	7	1	2		1	2				37	52	2.27	6
9. ผู้รื้อบ้านรายย่อยเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มี ความเสี่ยงสูง	1		8	5	2	2	1	1				32	52	3.03	3
10. ผู้รื้อบ้านรายย่อยที่โครงการฯ ได้จัดตั้ง ไม่ได้กู้เพื่อตนเอง	4		1	1	3		2	1	1	1		38	52	1.94	8
11. อื่น ๆ	1	1	2							1		47	52	0.79	9

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 1 \times 11) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 2 \times 10) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 3 \times 9) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 4 \times 8) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 5 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 6 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 7 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 8 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 9 \times 3) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 10 \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 11 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.42 สรุป การให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงสินเชื่อ
ที่อยู่อาศัยรายย่อย ที่เกิดจากลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงสินเชื่อ	ค่าดัชนีและลำดับที่					
	1		2		3	
1. ปัญหาการถูกเลิกจ้างงานหรือตกงาน	7.50	1	7.80	1	8.94	1
2. การถูกลดขั้นเงินเดือน หรือมีรายได้ลดลง	7.42	2	7.23	2	8.63	2
3. มีภาระผูกพันตามกฎหมายส่งผลให้มี รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น	2.49	4	2.63	3	2.57	4
4. ผู้ซื้อบ้านติดการพนัน	0.73	8	0.50	8	0.38	11
5. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาทางครอบครัว มีภรรยาหลายคน	0.91	7	0.63	6	2.06	7
6. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยมีปัญหาสุขภาพ	0.45	9	1.15	5	2.29	5
7. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยฝากเงินให้ผู้อื่นมาชำระ แล้วผู้อื่นไม่นำมาชำระ	2.60	3	0.27	10	0.75	10
8. ใช้เงินที่ได้ก้ไปลงทุนในสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ในการชอูกู้ และไม่ได้รับ ผลตอบแทนตามที่คาดหวัง	1.67	5	1.43	4	2.27	6
9. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มี ความเสี่ยงภัยสูง	1.00	6	0.62	7	3.03	3
10. ผู้ซื้อบ้านรายย่อยที่โครงการฯได้จัดตั้ง ไม่ได้ก้เพื่อตนเอง	0.20	10	0.37	9	1.94	8
11. อื่น ๆ	0.00	11	0.37	9	0.79	9

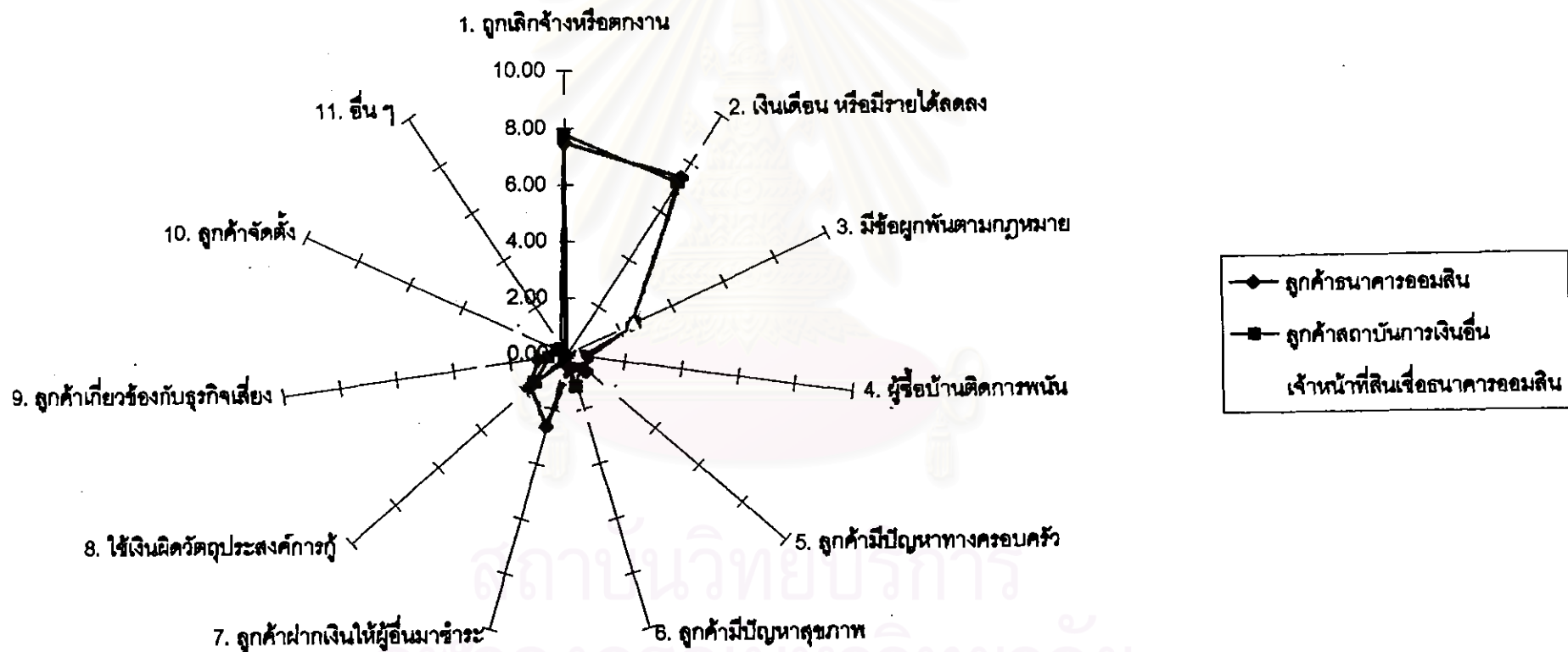
หมายเหตุ : 1 หมายถึงลูกค้าธนาคารออมสิน

2 หมายถึงลูกค้าสถาบันการเงิน

3 หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ที่มีต่อความเห็นของกลุ่มลูกค้า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4.10 สรุปการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่ออยู่อาศัยรายย่อยที่เกิดจากลูกค้า



สำหรับอันดับที่ 3 มีความเห็นที่แตกต่างกันออกไป โดยลูกค้าธนาคารออมสิน เห็นว่า การนำเงินฝากให้ผู้อื่นมาชำระหนี้เงินกู้ แล้วผู้รับไม่ชำระ ซึ่งอาจเป็นไปได้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีการตรวจสอบการส่งเงินงวดชำระหนี้ทุกเดือน , กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินอื่นเห็นว่า การมีภาระผูกพันตามกฎหมาย ส่งผลให้มูลค่าใช้จ่ายครัวเรือนเพิ่มขึ้น ซึ่งเห็นว่า เป็นข้อแก้ตัวของลูกค้า, การที่มีภาระผูกพันตามกฎหมาย เช่นต้องจ่ายค่าใช้จ่ายทางแพ่ง ให้แก่ผู้เสียหาย ตามคำพิพากษา ขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เห็นว่า การที่ลูกค้าเกี่ยวข้องกับธุรกิจมีความเสี่ยงสูง เป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ขณะที่เหตุผลดังกล่าว ลูกค้า จะไม่ให้ความเห็นว่ามีลำดับความสำคัญมาก เนื่องจากลูกค้าบางคนอาจต้องการปกปิดข้อมูล เพื่อหวังการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร โดยลูกค้าให้เป็นความสำคัญเป็นอันดับที่ 6 และ 7 ตามลำดับ

4.8.1.2. ผลของความเสียงต่อประสิทธิภาพการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

1) ผลต่อนโยบายสินเชื่อ ดังปรากฏตาม บันทึกที่ คช.609/2541 ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2541 ของธนาคารออมสิน ได้ลดสัดส่วนการให้กู้ต่อมูลค่าหลักประกัน จากร้อยละ 85 เหลือร้อยละ 70 ทำให้ผู้กู้ต้องมีส่วนร่วมในทุนของตนเองมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียงทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกค้า

2) ผลต่อการบริการ นอกจากมีผลต่อการกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อแล้ว ยังมีผลต่อการพิจารณาค่าของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เกี่ยวกับผลของการเกิดปัญหานี้ค้างชำระกับการปฏิเสธการให้กู้กับผู้กู้รายใหม่ , การเข้มงวดกับผู้กู้รายใหม่ และการกำหนดเงื่อนไขการกู้อื่น ๆ เพิ่ม (ตารางที่ 4.43) สรุปได้ว่า ผลของหนี้ค้างชำระไม่มีส่วนสำคัญต่อการปฏิเสธการให้กู้แก่ลูกค้ารายใหม่ร้อยละ 53.80 โดยมีเหตุผลเนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีคุณสมบัติไม่เหมือนกัน , ความเสียงของลูกค้าบางราย อาจเกิดจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้เช่น การเจ็บป่วย , ตกงาน เป็นต้น สำหรับผลของหนี้ค้างชำระต่อการกำหนดเงื่อนไขการกู้อื่น ๆ เพิ่ม มีส่วนสำคัญร้อยละ 84.60 โดยมีเหตุผล เพื่อความมั่นคงของหลักประกัน, ความต้องการให้ลูกค้ารายใหม่มีเงินออมที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.43 ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน ต่อการปล่อยสินเชื่อรายใหม่ ภายหลังจากสินเชื่อที่ปล่อยไปก่อนหน้านี้ มีปัญหาการค้างชำระ

หน่วย : ร้อยละ

ความเห็น	ไม่มีส่วนสำคัญ	มีส่วนสำคัญ	ไม่ได้กล่าวไว้
การปฏิเสธการให้กู้	53.80	42.30	1.90
การให้กู้ที่มีเงื่อนไขเข้มงวดขึ้น	3.80	96.20	0.00
การกำหนดเงื่อนไขการกู้อื่น ๆ เพิ่ม	13.50	84.60	1.90

4.8.2 ความเสี่ยงอันเกิดจากการดำเนินงาน

โดยพิจารณาจาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และระบบเทคโนโลยีของธนาคาร สรุปได้ดังนี้

4.8.2.1. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในประเด็นเกี่ยวกับการมีบทบาท ด้านสินเชื่อที่อยู่

อาศัยรายย่อยของธนาคาร ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีการปล่อยสินเชื่อดังกล่าวแล้วเกิด
ปัญหานี้ค้างชำระ โดยเฉพาะในช่วงไม่เกิน 3 เดือนแรก ดังตารางที่ 4.44

1) ความเห็นจากการสัมภาษณ์

(1) ธนาคารไม่น่าจะได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อเหล่านั้น มีทักษะเพียงพอ อีกทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย เป็นสินเชื่อที่ง่าย มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ที่ชัดเจน ขณะที่บางท่าน มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อ คนหนึ่ง ๆ ปล่อย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย แล้วมีปัญหาการค้างชำระในช่วงแรกๆ แสดงว่าเป็นจุดอ่อน เนื่องจากบทบาทของธนาคารออมสิน ที่ผ่านมาในอดีต คือการรับฝากเงินกับชาวบ้าน และการให้ภาครัฐกู้ ลูกค้ำเงินฝากของธนาคารออมสิน เป็นลูกค้ำชาวบ้าน ไม่ใช่ลูกค้ำที่เป็นพ่อค้ำ ปัญหาการค้างดังกล่าวชี้ให้เห็นถึง ความอ่อนประสพการณ์ในงานสินเชื่อ การรวบรวมข้อมูล การขาดการติดตามหนี้ทันทีที่หนี้มีปัญหา สถาบันการเงินส่วนใหญ่ จะมีประสพการณ์ในงานสินเชื่อ ประมาณ 30 ปี

(2) ความต่อเนื่องของการสะสมประสพการณ์ ไม่ต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ระดับ 4-7 จะมีประมาณ 8 ปี ถ้าเลยระดับดังกล่าว จะเป็นผู้บริหารซึ่งอาจไม่อยู่ในสายงานสินเชื่อโดยตรง

(3) การบริหารงานแบบระบบราชการ ปฏิบัติงานภายใต้รายลักษณะณ
อักษร ขาดความคล่องตัว การคิดสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อศักยภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ลดลง

4.8.2.2. ระบบเทคโนโลยี โดยพิจารณาจากระบบเทคโนโลยีด้านการบริการ และการบริหาร ซึ่งระบบเทคโนโลยีของธนาคาร ปัจจุบันเป็นระบบ Stand Alone โดยสรุปดังนี้

1) ระบบเทคโนโลยีด้านการบริการ

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูล ระบบเทคโนโลยีด้านการบริการ ระหว่างธนาคารออมสินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าธนาคารออมสินยังไม่มีระบบเทคโนโลยี ที่ให้การบริการแก่ลูกค้ำ ทั้งที่เกี่ยวกับการเข้าถึง ความสะดวกในการชำระเงิน และสนับสนุนความรวดเร็วในการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงิน มีความเห็น สรุปว่าธนาคารจะได้รับผลกระทบ โดยทำให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันลดลง อย่างไรก็ตาม การไม่มีระบบเทคโนโลยีด้านการบริการดังกล่าว จะไม่ส่งผลกระทบต่อฐานลูกค้ำหลักของธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่ จะอยู่ที่ต่างจังหวัด ยกเว้นอยู่ในอำเภอเมือง

ตารางที่ 4.44 จำนวนบัญชีสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ธนาคารออมสิน ที่มีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

หน่วย : ร้อยละ

บัญชีสินเชื่อ	ระยะเวลาการค้างชำระ			
	ต่ำกว่า 3 เดือน	3-6 เดือน	7-12 เดือน	12 เดือนขึ้นไป
จำนวนบัญชีที่มีความเสี่ยง	72.40	63.20	62.10	55.20
จำนวนบัญชีที่ไม่มีความเสี่ยง	27.60	36.80	37.90	44.80
รวมทั้งสิ้น	100.00	100.00	100.00	100.00

2) ระบบเทคโนโลยีด้านการบริหาร

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูล ระบบเทคโนโลยีด้านการบริหาร ระหว่างธนาคารออมสินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าธนาคารออมสินยังไม่มีระบบเทคโนโลยี ที่ให้การบริหาร ทั้งที่เกี่ยวกับการมีฐานข้อมูลที่ให้ทราบถึงสถานการณ์ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่เชื่อมกับหน่วยงานภายนอก และระหว่างหน่วยงาน โดยมีการสื่อสาร การส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงิน มีความเห็น สรุปได้ดังนี้

(1) การที่ธนาคาร ไม่มีระบบการเชื่อมโยง ฐานข้อมูลดังกล่าว ธนาคารจะมีทั้งค่าใช้จ่ายโดยตรง ทำให้มีกำไรสุทธิลดลง หรือเพิ่มในสัดส่วนที่ลดลง และค่าใช้จ่ายทางอ้อม (ระยะเวลาที่ใช้ไป , จำนวนบุคลากรที่ต้องไปทำงาน ที่สามารถสร้างมูลค่าให้แก่กิจการมากกว่า และมีผลต่อการป้องกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ที่เกิดจากการรู้ ข้าซ้อนของผู้กู้ โดยผู้สาขาหนึ่งแล้วจะมากู้อีก และการที่ไม่สามารถควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ที่ปล่อยได้ ทำให้ เกิดค่าใช้จ่ายในการสำรวจสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ซึ่งเป็นต้นทุนอีกอย่างหนึ่งเพิ่มขึ้น

(2) การขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้ธนาคารขาดการรับข้อมูลที่รวดเร็ว ไม่รู้ข้อมูลที่แน่นอน อาจทำให้การแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น ไม่ทันท่วงที การบริหารมีข้อผิดพลาดได้ง่าย และทำให้การวางแผนทางการตลาด การสร้าง ตัวสินค้าใหม่ ๆ ไม่สามารถทำให้สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า โอกาสในการแข่งขันลดลง

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระบบเทคโนโลยีด้านการบริการเกี่ยวกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย ระหว่างธนาคารออมสินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	เนื้อหา	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
การบริหารลูกค้า	-ผู้กู้สามารถคำนวณจำนวนเงินให้กู้,เงินงวดได้ด้วยตนเอง ก่อนตัดสินใจจากธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ไม่มี	มีใน Internet
	-สามารถส่งคำขอร้องเพื่อให้อาคารในเบื้องต้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ไม่มี	มี
	-การทำระเงินกู้ผ่านระบบ On-Line	ไม่มี	มี
	-การทำระเงินกู้ผ่านระบบ ATM	ไม่มี	มี
	-การตรวจสอบยอดเงินกู้คงเหลือด้วยตนเอง	ไม่มี	ไม่มี
	-การใช้ระบบ Expert System มาช่วยในการวิเคราะห์ สินเชื่อ	ไม่มี	มี
		ไม่มี	มี

ที่มา : ธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระบบเทคโนโลยีด้านการบริหารเกี่ยวกับงาน
สินเชื่อที่อยู่อาศัย ระหว่างธนาคารออมสินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	เนื้อหา	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอาคาร สงเคราะห์
การบริหารด้านสินเชื่อ	-ระบบเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน สินเชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ถึงกัน ติดต่อสื่อสารข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ด้วยความ สะดวกรวดเร็ว	มี	มี
	-มีฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ เกี่ยวกับงาน สินเชื่อมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ให้สินเชื่อ การบริหารงาน เพื่อกำหนดนโยบายด้านการ ตลาด การควบคุมความเสี่ยงการให้สินเชื่อ	ไม่มี	มี

ที่มา : ธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์

4.8.3 ความเสี่ยงจากนโยบายภาครัฐ ธนาคารมีความเสี่ยงจากนโยบายรัฐ จาก
การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงิน มีความเห็น เกี่ยวกับนโยบายรัฐ ต่อการดำเนินงานของ
ธนาคาร ซึ่งกระทบในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.8.3.1. ด้านการระดมเงินฝาก

(1) การที่ธนาคาร มีบทบาทใน ด้านสังคม ไม่ใช่การแสวงหากำไร
โอกาสสูญเสีย เงินฝากที่นำมาใช้ในการลงทุนด้านสังคม มาก ซึ่งจะมีผลกระทบ ต่อความเชื่อ
มั่นของประชาชนในการนำเงินมาฝาก ถ้าธนาคารมีบทบาทดังกล่าวมาก และไม่มี การตรวจ
สอบที่ดี

(2) การที่ธนาคาร มีขอบเขตในการให้บริการทางการเงิน ที่จำกัด มีผล
ต่อการจูงใจการฝากเงินฝากของกลุ่มลูกค้าวัยทำงาน เนื่องจากประชาชนกลุ่มนี้ฝากเงิน โดย
เล็งผลถึงการให้บริการธุรกิจภายในสถาบันการเงินด้วย

4.8.3.2. ด้านเงินกองทุน จากการเปรียบเทียบข้อมูล สัดส่วนเงินกองทุนหรือ
ส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์รวม ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ (ตารางที่
4.47) สรุปได้ว่าธนาคารมีสัดส่วนดังกล่าว ต่ำกว่าสถาบันการเงินส่วนใหญ่ร้อยละ 9.18 ซึ่งจาก
การสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

(1) ธนาคารออมสิน ไม่มีการระดมทุน โดยการถือหุ้นเพิ่มทุน

(2) แนวคิดของการลงทุนภาครัฐส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึงธนาคารออมสิน ที่
คำนึงถึง การแสวงหากำไรก็ต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนควบคู่ไป เป็นอุปสรรคเนื่อง
จากไม่แสวงหากำไรเพิ่มเติมที่ การลงทุนด้านดังกล่าว มีผลตอบแทนไม่มาก ขณะที่มีความ
เสี่ยงในการลงทุน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดลงของผลกำไร อันจะส่งผลต่อเงินกองทุนให้ลดลงด้วย

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบสัดส่วนเงินกองทุนค้ำสินทรัพย์รวม ระหว่างธนาคารออมสิน กับสถาบันการเงินอื่น ตั้งแต่ปี 2536-2540

ประเภทสถาบันการเงิน	2536	2537	2538	2539	2540	ค่าเฉลี่ย
1. ธนาคารพาณิชย์	0.08	0.10	0.11	0.12	0.15	0.11
อัตราขยายตัว		0.20	0.17	0.09	0.17	0.13
2. ธนาคารออมสิน	0.10	0.10	0.10	0.09	0.09	0.10
อัตราขยายตัว		0.05	0.00	-0.09	-0.02	-0.01
3. บริษัทเงินทุนและเงินทุนหลักทรัพย์	0.10	0.11	0.12	0.11	0.08	0.10
อัตราขยายตัว		0.11	0.06	-0.06	-0.30	-0.04
4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	0.18	0.20	0.21	0.18	0.15	0.18
อัตราขยายตัว		0.16	0.04	-0.16	-0.19	-0.03
5. บริษัทประกันชีวิต	0.27	0.25	0.21	0.12	0.10	0.19
อัตราขยายตัว		-0.08	-0.14	-0.46	-0.11	-0.16
6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0.06	0.07	0.06	0.07	0.01	0.05
อัตราขยายตัว		0.05	-0.07	0.06	-0.78	-0.15

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย , ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสินและการคำนวณ

(3) ธนาคารมีขอบเขตในการลงทุนหาผลประโยชน์ เนื่องจากภาครัฐต้องการให้ธนาคาร ดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องไว้ เพื่อที่จะได้นำมาใช้ ในการสนองนโยบายทางการเงิน ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งจะกระทบต่อ ทั้งต่อความสามารถในการลงทุน และการชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อ เนื่องจากลูกค้าต้องการใช้บริการจากสถาบันการเงิน ที่มีการให้บริการด้านต่างๆ ที่ครบวงจร

(4) การที่ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่ตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. เฉพาะกิจ ที่ส่งเสริมการออม ทำให้ ธนาคารไม่สามารถกำหนดนโยบายที่จะทำให้ ผู้ฝากเงินถอนเงินฝากจากระบบธนาคาร ในกรณีที่มีสภาพคล่องส่วนเกินมาก เพื่อปรับลดค่าใช้จ่ายด้านดอกเบี้ยจ่ายให้ลดลง ซึ่งการที่ธนาคารมีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ก็จะทำให้กระทบต่อจำนวนเงินกองทุนให้ลดลงได้

3) ความเห็น ที่มีต่อนโยบายรัฐในอนาคต ซึ่งในการสัมภาษณ์ ได้มีความเห็นสรุปได้ดังนี้

(1) กรณี ให้ธนาคารดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องในสัดส่วนระหว่าง 7-15% ของยอดเงินฝากรวม สรุปได้ดังนี้

ก. การสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องตามกฎหมาย ไม่มีผลต่อการนำเงินหาผลประโยชน์มาก การสำรองดังกล่าว เป็นการสร้างมาตรฐาน ตามสากล ธนาคารอาจได้ผลประโยชน์ในทางอ้อม เช่นการกู้ระยะยาว ต้นทุนต่ำจากต่างประเทศได้ ขณะที่บางท่านมีความเห็นว่า ผู้กู้มองถึงความสามารถในการชำระหนี้คืนเป็นหลัก มากกว่าที่จะมองมาตรฐาน การสำรองสภาพคล่องดังกล่าว อีกทั้งการระดมเงินจากต่างประเทศ ไม่เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีความผันผวนอัตราแลกเปลี่ยนมากกว่าการกู้ในประเทศ

ข. ทำให้หาผลประโยชน์ได้น้อยลง เนื่องจากมีการกันสำรองเงินฝากบางส่วน ส่งผลให้มีกำไรลดลง

ค. ทำให้ต้นทุนเงินฝากเพิ่ม เพราะการกันสำรอง และถ้าอิงกับฐานของแหล่งเงินที่ใช้ปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัย จะมีผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่มขึ้น

ง. เป็นผลดี ที่ทำให้ธนาคาร มีความเสี่ยงลดลง เนื่องจากการบริหารงานต้องเป็นระบบ มีการระมัดระวังตัวมากขึ้น

(2) กรณีความเห็น ใช้เกณฑ์การสำรองสินทรัพย์ต่ำกว่ามาตรฐาน ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ก. ไม่น่าจะส่งผลกระทบมาก เนื่องจากการตั้งสำรองดังกล่าว เป็นค่าใช้จ่าย ทางบัญชี ถ้าหนี้มีการแก้ไขแล้ว ก็จะเป็นรายได้ทันที

ข. ทำให้การสนับสนุนการให้กู้จะยากขึ้น มีการเรียกชำระเงินกู้คืนเร็วขึ้น การดำเนินธุรกิจจะแคบลง เงินกองทุนขยายตัวลดลง

ค. เพื่อให้สถาบันการเงินมีมาตรฐานเหมือนกัน ทุกแห่ง เพื่อสะท้อนถึงระบบการเงินทั้งระบบได้ชัดเจนขึ้น

ง. มีผลทำให้มีค่าใช้จ่ายการสำรองเพิ่มขึ้น ทำให้กำไรสุทธิ ลดลง

จ. การใช้เกณฑ์การสำรองของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ธนาคารต้องมีความระมัดระวังในการบริหารงานมากขึ้น

ฉ. ถึงแม้ธนาคารพาณิชย์จะใช้เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ก็มีการรับรู้รายได้ล่วงหน้าถึง 3 เดือน ขณะที่ธนาคารออมสิน ไม่ได้ใช้เกณฑ์การรับรู้รายได้ดังกล่าว ถ้าใช้เกณฑ์ดังกล่าวของธนาคารแห่งประเทศไทย อาจทำให้ธนาคารออมสิน มีกำไรที่ลดลง เมื่อเทียบกับการใช้เกณฑ์ในการสำรองของกระทรวงการคลัง ดังนั้นถ้าจะให้ธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ก็ต้องให้รับรู้รายได้ล่วงหน้า 3 เดือนด้วย

(3) กรณีการนำรายได้ส่งเข้ารัฐ ร้อยละ 30 ของผลกำไรสุทธิ

ก. ภาครัฐคงต้องมองความสามารถในการส่ง และผลกระทบ ของธนาคารด้วย ดังนั้นจึงเห็นว่า นโยบายดังกล่าวไม่น่าจะมีผลกระทบ

ข. การส่งรายได้เข้ารัฐ จะส่งผล ดังนี้ 1) ผลทางตรง ทำให้มีกำไรสุทธิลดลง ซึ่งมีส่วนต่อการลดลงของ เงินกองทุน 2) ผลทางอ้อม ทำให้ความเข้มแข็ง มีไม่มาก หรือเงินกองทุนเติบโตในอัตราที่ช้าลง อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการวางแผน จัดสรรเงินให้เกิดประโยชน์เต็มที่ เช่น แทนที่จะทำให้มีกำไรมาก ก็ทำให้มีกำไรน้อยลงไปได้ ส่งน้อยลง โดยไม่กระทบต่อแผนการดำเนินงาน ถ้ามีปัญหา ภาครัฐต้องสนับสนุนด้านเงินทุน หรือถ้าต้องการให้ปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยมาก ๆ อาจต้องกำหนดให้ธนาคาร ไม่ต้องส่งรายได้ เข้ารัฐ

ค. เป็นแรงกดดันให้พนักงานต้องทำงานมากกว่าแต่ก่อน ผู้บริหารต้องกระตือรือร้นในการจัดการที่ดี นโยบายการลงทุนจะต้องเน้น เรื่องของการหารายได้ขณะที่จะต้องมีความมั่นคงมากขึ้น

4.9. ปัจจัยที่สนับสนุนความมีประสิทธิภาพ ในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย โดยพิจารณา ดังต่อไปนี้

4.9.1. เงินทุนระยะยาว ด้านหนี้สินระยะยาว โดยเปรียบเทียบข้อมูล สัดส่วนหนี้สินระยะยาวต่อสินทรัพย์รวม ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินเพื่อที่อยู่อาศัยอื่น โดยเฉลี่ยในปี 2536-2540 สรุปได้ว่า ธนาคารออมสินมีสัดส่วนดังกล่าว โดยเฉลี่ยสูงกว่าสถาบันการเงินส่วนใหญ่ รายละเอียดตามตารางที่ 4.48 อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบการขยายตัว จะเห็นว่าต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น โดยส่วนใหญ่ ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันการเงินบางแห่ง สามารถ รุ่งใจ

ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบสัดส่วนหนี้สินระยะยาวต่อสินทรัพย์รวม ระหว่างธนาคารออมสิน กับสถาบันการเงินอื่น ตั้งแต่ปี 2536-2540

ประเภทสถาบันการเงิน	2536	2537	2538	2539	2540	ค่าเฉลี่ย
1. ธนาคารพาณิชย์	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01
อัตราขยายตัว		-0.22	0.24	0.44	-0.14	0.06
2. ธนาคารออมสิน	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13
อัตราขยายตัว		0.06	-0.06	0.00	0.02	0.00
3. บริษัทเงินทุนและเงินทุนหลักทรัพย์	0.06	0.04	0.05	0.08	0.13	0.07
อัตราขยายตัว		-0.34	0.28	0.70	0.55	0.24
4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	0.06	0.07	0.08	0.08	0.11	0.08
อัตราขยายตัว		0.17	0.06	0.04	0.30	0.11
5. บริษัทประกันชีวิต	0.66	0.52	0.72	0.81	0.82	0.70
อัตราขยายตัว		-0.20	0.37	0.12	0.02	0.06

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย , และธนาคารออมสินและการคำนวณ

ตารางที่ 4.49 การให้ความสำคัญต่อบัจจัยการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้บริการฝากเงินระยะยาวเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป ของลูกค้าธนาคารออมสิน

เหตุผล	การให้ความสำคัญต่อบัจจัย							จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7				
1. ให้อัตราดอกเบี้ยสูง	21	23	14	1				41	100	3.59	2
2. ชื่อเสียงความมั่นคง	31	31	6					32	100	4.33	1
3. ความสะดวกในการเดินทางและติดต่อ	18	7	30	3	1			41	100	3.33	3
4. รู้จักกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินเป็นการส่วนตัว	6	4	7	11	1			71	100	1.48	4
5. มีผู้แนะนำ	1	6	3	1	9	1		79	100	0.91	5
6. ฝากเงินเพื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อบริษัทการเงินนั้น				4		3		93	100	0.22	7
7. เพื่อทำตามเงื่อนไขการกู้ยืมของสถาบันการเงิน				1	1	2	3	93	100	0.14	8
8. อื่น ๆ	1							99	100	0.07	6

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ 1} \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 2} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 3} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 4} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 5} \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 6} \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ 7} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.50 การให้ความสำคัญ ต่อบัจจัยการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้บริการฝากเงินระยะยาวเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป ของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

เหตุผล	การให้ความสำคัญต่อบัจจัย							จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7				
1. ให้อัตราดอกเบี้ยสูง	23	30	18					29	100	4.31	2
2. ชื่อเสียงความมั่นคง	39	24	12					25	100	4.77	1
3. ความสะดวกในการเดินทางและติดต่อ	11	18	40	1				30	100	3.89	3
4. รู้จักกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินเป็นการส่วนตัว	4	5	3	1	1			86	100	0.8	4
5. มีผู้แนะนำ		2		1	1			96	100	0.19	7
6. ฝากเงินเพื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินนั้น	2	1	1			1	5	90	100	0.32	5
7. เพื่อทำตามเงื่อนไขการกู้ของสถาบันการเงิน		1	4	1				94	100	0.30	6
8. อื่น ๆ								100	100	0.00	8

หมายเหตุ :

$$\text{ค่าดัชนี} = (\text{ความถี่ของลำดับที่1} \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่2} \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่3} \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่4} \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่5} \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่6} \times 2) + (\text{ความถี่ของลำดับที่7} \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม}$$

ตารางที่ 4.51 การให้ความสำคัญต่อบัณฑิตเลือกสถาบันการเงินเพื่อให้บริการฝากเงินระยะยาวเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เหตุผล	การให้ความสำคัญต่อบัณฑิต							จำนวน ผู้ไม่ตอบ	จำนวน รวม	ค่าดัชนี	ลำดับที่
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	ลำดับที่ 6	ลำดับที่ 7				
1. ให้อัตราดอกเบี้ยสูง	38	11	2					1	52	6.58	1
2. ชื่อเสียงความมั่นคง	13	31	4	2				2	52	5.87	2
3. ความสะดวกในการเดินทางและติดต่อ	1	8	36					7	52	4.51	3
4. รู้จักกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินเป็นการส่วนตัว		1	4	7	1	1		38	52	1.13	4
5. มีผู้แนะนำ		1	4	2	4		1	40	52	0.90	5
6. ฝากเงินเพื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินนั้น			1		1	2	1	47	52	0.25	7
7. เพื่อทำตามเงื่อนไขการกู้ของสถาบันการเงิน			1	3		1	3	44	52	0.42	6
8. อื่น ๆ								52	52	0.00	8

หมายเหตุ :

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนี} = & (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 1 \times 7) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 2 \times 6) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 3 \times 5) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 4 \times 4) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 5 \times 3) + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 6 \times 2) \\ & + (\text{ความถี่ของลำดับที่ } 7 \times 1) + (\text{จำนวนผู้ไม่ตอบ} \times 0) / \text{จำนวนรวม} \end{aligned}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.52 การให้ความสำคัญของกลุ่มลูกค้าและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ต่อปัจจัยการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้บริการฝากเงินระยะยาวเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป

เหตุผล	ค่าดัชนีและลำดับที่					
	1		2		3	
1. ให้อัตราดอกเบี้ยสูง	3.59	2	4.31	2	6.58	1
2. ชื่อเสียงความมั่นคง	4.33	1	4.77	1	5.87	2
3. ความสะดวกในการเดินทางและติดต่อ	3.33	3	3.89	3	4.51	3
4. รู้จักกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินเป็นการส่วนตัว	1.48	4	0.80	4	1.13	4
5. มีผู้แนะนำ	0.91	5	0.19	7	0.90	5
6. ฝากเงินเพื่อต้องการใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินนั้น	0.22	7	0.32	5	0.25	7
7. เพื่อทำตามเงื่อนไขการกู้ยืมของสถาบันการเงิน	0.14	8	0.30	6	0.42	6
8. อื่น ๆ	0.70	6	0.00	8	0.00	8

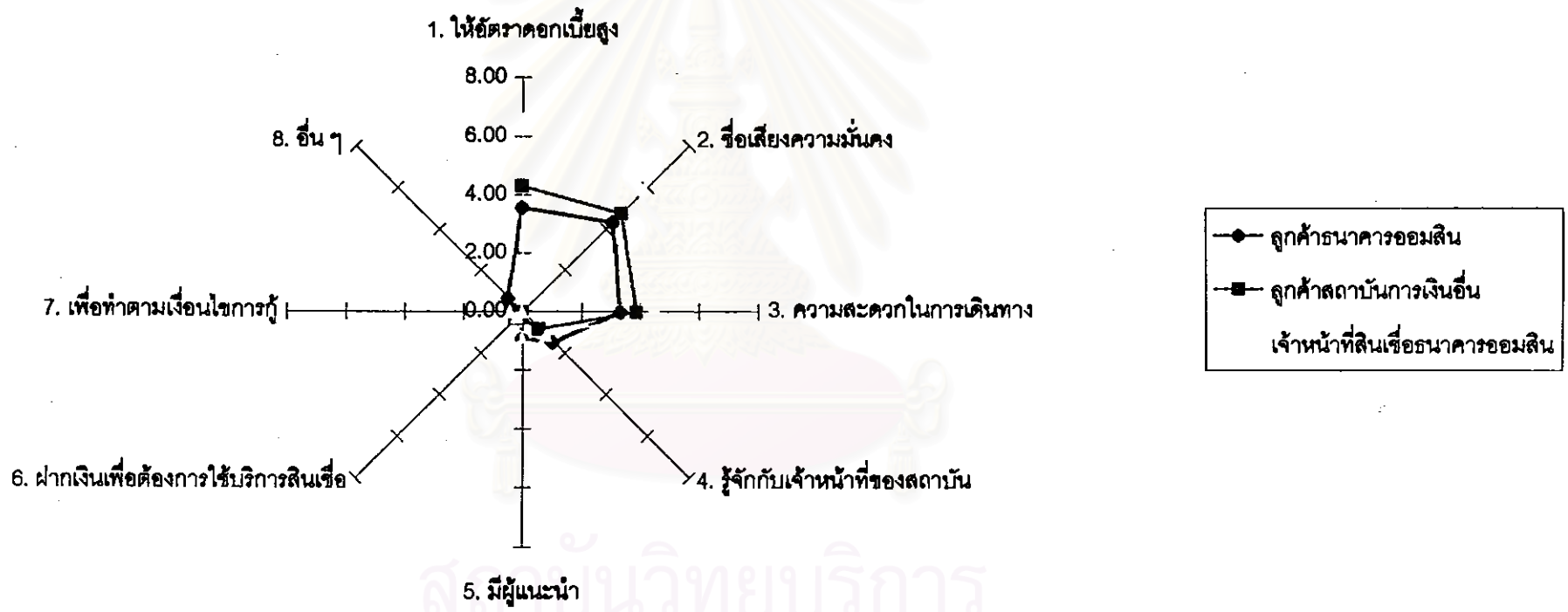
หมายเหตุ: 1 หมายถึงลูกค้าธนาคารออมสิน

2 หมายถึงลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

3 หมายถึงเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 4.11 สรุปการให้ความสำคัญต่อบัจฉัยการเลือกสถาบันการเงินเพื่อใช้บริการการฝากเงินกำหนดได้
 ถอนเกินกว่า 1 ปี ขึ้นไป



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลูกค้าเงินฝาก ให้มาฝากเงิน โดยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูง ได้ ขณะที่ธนาคารออมสิน ไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ เพราะธนาคาร มีขอบเขตการลงทุนที่จำกัด การเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝาก จะทำให้ธนาคารต้องมีภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวของเงินกองทุน อย่างไรก็ตามลูกค้าฝากเงินกับธนาคารส่วนใหญ่ เพราะเห็นว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐ ที่มีความมั่นคง การที่ธนาคารมีสัดส่วนหนี้สินระยะยาวต่อ สินทรัพย์รวม มากกว่า สถาบันการเงินส่วนใหญ่ ช่วยให้ธนาคารมีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ ซึ่งส่ง ต่อเนื่องถึงการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ

1) ความเห็นจากการสัมภาษณ์

(1) จากแบบสอบถาม ที่แสดงถึงปัจจัยการเลือกฝากเงินที่มีกำหนดการ โถ่ถอนเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป จากกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินและสถาบันการเงินอื่น โดยให้ความสำคัญ กับชื่อเสียงความมั่นคงเป็นปัจจัยอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ การให้อัตราดอกเบี้ยที่สูง ขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยสูง มีความสำคัญในการตัดสินใจ เลือกฝากเงิน เป็นอันดับที่ 1 ในการตัดสินใจของลูกค้า สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับ ที่ 3 ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง สำหรับการให้ความสำคัญจากปัจจัยอื่น ๆ มีรายละเอียด ตามตารางที่ 4.49-4.52 ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าเลือกฝากเงินกับสถาบันการ เงินของภาครัฐ โดยเฉพาะธนาคารออมสิน เพราะธนาคารมีความมั่นคง มากกว่าสถาบันการ เงินภาคเอกชน ถึงแม้ภาครัฐจะมีการประกันเงินฝาก แต่สถาบันการเงินภาคเอกชนก็ตาม ซึ่ง อย่างน้อย ลูกค้าอาจมีแนวโน้มฝากเงินกับสถาบันการเงินหลาย ๆ แห่ง เพื่อกระจายความเสี่ยง ในการสูญเสียเงินฝาก จากการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ซึ่งรวมถึงการฝากเงินกับธนาคาร ออมสินด้วย

(2) การที่ธนาคาร มีเครื่องมือเงินฝากระยะยาว อันได้แก่เงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต ที่ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะฝากเงินระยะยาว อีกทั้งเงินฝากดังกล่าวเป็นเงินฝากที่ มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำกว่าเงินฝากระยะสั้น ที่มีอายุการไถ่ถอนไม่เกิน 1 ปี โดยพิจารณาจาก จำนวนค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยของเงินฝากระยะสั้น และเงินฝากระยะยาว ในมูลค่าปัจจุบัน

4.9.2 เครือข่ายสาขา

1. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยเฉลี่ยปี 2536-2540 จำนวนสาขาต่อสถาบันการเงิน 1 แห่ง จะเห็นว่า ธนาคารมีจำนวนสาขา ที่มากกว่า ดังตารางที่ 4.53

2. ความเห็นจากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการมีเครือข่ายสาขา ต่อประสิทธิภาพ ในการให้สินเชื่อ ของธนาคารออมสิน โดย สาขาเป็นช่องทางหนึ่ง ให้กับลูกค้า ซึ่งมีผลต่อ ปริมาณการให้สินเชื่อ และช่วยกระจายความเสี่ยง ในการให้สินเชื่อ

อย่างไรก็ตาม การมีจำนวนสาขามาก ส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวของ เงินกองทุน กล่าวคือ

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบ สัดส่วนจำนวนสาขาต่อจำนวนสำนักงาน ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินอื่น ตั้งแต่ปี 2536-2540

ประเภทสถาบันการเงิน	2536	2537	2538	2539	2540	ค่าเฉลี่ย
1. ธนาคารพาณิชย์	93	99	103	109	95	100
อัตราขยายตัว		0.06	0.05	0.06	-0.13	0.01
2. ธนาคารออมสิน	532	538	541	551	557	544
อัตราขยายตัว		0.01	0.01	0.02	0.01	0.01
3. บริษัทเงินทุนและเงินทุนหลักทรัพย์	0.54	0.65	0.73	0.78	1.49	0.84
อัตราขยายตัว		0.20	0.12	0.08	0.90	0.26
4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราขยายตัว						
5. บริษัทประกันชีวิต	98	97	93	94	52	98
อัตราขยายตัว		-0.01	-0.04	0.00	-0.45	-0.10
6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	73	99	119	169	202	132
อัตราขยายตัว		0.36	0.20	0.42	0.20	0.23

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสินและการคำนวณ

หมายเหตุ : ปี 2540 ธนาคารพาณิชย์ ขนาดใหญ่ มีจำนวนสาขาดังนี้

ธนาคารกรุงเทพ มีจำนวนสาขา 476 แห่ง

ธนาคารกรุงไทย มีจำนวนสาขา 464 แห่ง

ธนาคารกสิกรไทย มีจำนวนสาขา 443 แห่ง

ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวนสาขา 362 แห่ง

(1) วัตถุประสงค์เดิมของการเปิดสาขา ไม่นับด้านธุรกิจ แต่เน้นในการอำนวยความสะดวก ในการฝากเงินของประชาชน ทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และการลงทุนที่สูง

(2) การทำสินเชื่อ กับการมีสาขามาก จะทำให้บริหารงานลำบาก มีผลต่อค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เพราะต้องมีค่าเบี้ยเลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ที่เดินทางมาอบรมที่สำนักงานใหญ่ และมีผลต่อการควบคุม ดูแล การให้สินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในงานสินเชื่อมาก ทำให้มีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อมาก

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จะช่วยให้ธนาคาร ลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ การตั้งศูนย์ เครดิตบูโรของภาครัฐ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

(1) การมีข้อมูลเครดิตของลูกค้า จะช่วยให้การพิจารณาสินเชื่อ มีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อลดลง ซึ่งจากเดิมที่ ไม่สามารถเช็คข้อมูลลูกค้าข้ามธนาคารได้ อย่างไรก็ตามอาจติดข้อกฎหมายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(2) ปัญหาความเสี่ยงในการให้สินเชื่อในปัจจุบันเกิดจาก ปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ (คือไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเกิดจากความตั้งใจของลูกค้า) เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การเลิกจ้างงาน ภัยพิบัติทางธรรมชาติ อุบัติเหตุ ขณะที่ระบบเครดิตบูโร ช่วยลดความเสี่ยงที่เสี่ยงที่เกิดจากลูกค้ามากกว่า

4.10 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน

4.10.1 เงินทุนระยะยาว

1) การเพิ่มทางเลือกในการระดมเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะยาว และมีต้นทุนต่ำของธนาคารออมสิน ให้มากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

(1) ธนาคารต้องเน้นการระดม ให้สอดคล้องกับ การลงทุนด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย เพื่อให้ธนาคารรู้ต้นทุนที่เหมาะสม

(2) การระดมทุนในต่างประเทศ ต้องให้ภาครัฐเข้ามาเกี่ยวข้อง (เป็นผู้ค้ำประกัน)

(3) ธนาคาร ควรเพิ่มช่องทางในการหาผลประโยชน์ หรือบริการทางการเงินอื่น ๆ เพิ่ม โดยพิจารณาในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยง ควบคู่กันไป เพื่อที่จะดึงเงินฝากเข้ามาในระบบ

2) การสนับสนุนกิจกรรมตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยของภาครัฐ และสนับสนุนให้ธนาคารสามารถนำสินทรัพย์ (สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย) มาแปลงเป็นทุนได้ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

(1) ทำให้มี แหล่งที่มาของเงินเพิ่มขึ้น และช่วยให้ธนาคารมีสภาพคล่องมากขึ้น

(2) ธนาคารให้กู้เงินเชื่อได้มากขึ้น เนื่องจาก ไปช่วยลดเงินที่ต้องสำรองลง และมีผลช่วยกระจายความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

(3) การทำ Securitization เหมาะกับสถาบันการเงิน ที่มีความคล่องตัว ในการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในช่วงแรกของการปล่อยกู้มาก เนื่องจากในช่วงแรก ๆ ของการกู้ ลูกค้านอกจากต้องเสียค่าธรรมเนียมในจำนวนหนึ่ง ทำให้สถาบันการเงินมีรายได้ค่าธรรมเนียม อีกทั้งการผ่อนชำระเงินกู้ในช่วงแรก ๆ ลูกค้าย่อมจะจ่ายเป็นค่าดอกเบี้ยส่วนใหญ่ ขณะที่มีการตัดเงินต้นออกไปไม่มาก การถือไว้เป็นเวลานาน ๆ รายได้จากดอกเบี้ยจะลดลง ตามยอดเงินคงเหลือที่ลดลงไป ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ดังนั้นถ้ามีการทำ Securitization และเอาเงินที่ได้จากการธุรกรรมดังกล่าวมาให้สินเชื่อรายใหม่ น่าจะทำให้สถาบันการเงิน ที่ทำธุรกรรมนั้นมีรายได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ดังกล่าว อีกทั้งอาจไม่เหมาะกับธนาคารออมสิน ที่ไม่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการกู้เริ่มแรก

(4) ในแง่ของความรู้สึกของลูกค้าน่าจะไม่ดี เนื่องจากมีการโอนสินเชื่อไป การตัดสินใจจะอยู่กับเจ้าหนี้รายใหม่ เช่น ถ้าลูกค้าจะขอลดอัตราดอกเบี้ย การอนุมัติจะอยู่ที่เจ้าหนี้รายใหม่

3) เกี่ยวกับสินเชื่อออมสินเคหะสงเคราะห์ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นสรุป ดังนี้

(1) กรณี ผลต่อลูกค้าแล้วคือ ลูกค้ามีช่องทางในการขอสินเชื่อ ง่ายขึ้น แต่ในความเป็นจริง ลูกค้าส่วนใหญ่ จะวางแผนจัดสรรการใช้เงิน ไปหาผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า ที่จะฝากเงินเพื่อให้มีสิทธิกู้ในอนาคต ถ้าอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดขณะนั้นลดลง ลูกค้าอาจตัดสินใจทันที การที่ต่างประเทศเข้ามาครอบครองกิจการส่วนใหญ่ อาจมีผลต่อวัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ ที่อาจไม่มีความมั่นคง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตลาดที่อยู่อาศัย ซึ่งมุ่งเน้นไปในเรื่องของการเช่า มากกว่าการซื้อเพื่อเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ ดังนั้น สินเชื่อที่ให้ออมเงินก่อนซื้อบ้าน อาจไม่เกิด ต้องมีสิ่งจูงใจมากกว่าปกติในเรื่องสิทธิพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำ หรือการกรองข้อมูลบ้านให้ในระดับหนึ่ง ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลการซื้อขายที่อยู่อาศัย ที่มีความเชื่อถือ อีกทั้งราคาบ้านจะถูก เพราะไม่ต้องเสียค่าการตลาด ค่าโฆษณา

(2) กรณี ผลต่อธนาคาร กล่าวคือ

ก. ทำให้ธนาคาร มีแหล่งเงินเพิ่มขึ้น มีสภาพคล่อง เป็นกลยุทธ์ในการระดมเงินฝากของธนาคาร

ข. มีข้อมูลรู้จัก เครดิตลูกค้า เป็นเวลานานก่อนที่จะกู้ และจะได้ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยในอนาคตรองรับ อีกทั้งลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมักเป็นลูกค้าที่ดี เนื่องจากเป็นลูกค้าที่มีการวางแผนการใช้เงินในอนาคต การที่สถาบันการเงินส่วนใหญ่ ไม่ประสบความสำเร็จ อาจเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งลูกค้าที่มีการวางแผนจะมีน้อยในตลาด

ค.ธนาคาร มีโอกาสในการจัดสรรเงิน (ทำ Room ไว้) ได้ถูกประเภทการกู้

4) การเพิ่มทางเลือกในการลงทุนหาผลประโยชน์ และการให้บริการทางการเงินให้แก่ ธนาคารออมสิน ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

(1) โอกาสเลือกธุรกิจมีมาก โอกาสกระจายความเสี่ยงมีมาก สามารถชดเชยความเสี่ยงได้

(2) ทำให้ได้ลูกค้ามากขึ้น และมีส่วนในการระดมเงินฝาก และการให้บริการสินเชื่อตามมา

(3) การลงทุนหาผลประโยชน์ และการให้บริการทางการเงิน ธนาคารต้อง พิจารณาความพร้อมที่มีอยู่ เช่น ต้องมีการพัฒนาบุคลากรรองรับกับการทำธุรกรรมด้วย

5) การทำตามนโยบายรัฐ ธนาคารควรพิจารณา ทางเลือกดังนี้

(1) นำส่งรายได้เข้ารัฐ ซึ่งมีผลต่อการขยายตัวของเงินกองทุนที่ลดลง ธนาคาร ควรมีการจัดสรร ในจำนวนที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนา และการลงทุน ก่อนที่จะนำส่งเข้ารัฐ

(2) การใช้เกณฑ์สำรองหนี้สูญ ของธนาคารแห่งประเทศไทย ถึงแม้จะช่วยให้ ธนาคาร มีความระมัดระวังในการบริหารงาน แต่ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อเงินกองทุน ดังนั้น น่าจะให้ธนาคาร สามารถรับรู้รายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ ล่วงหน้าได้ถึง 3 เดือน

(3) การสำรองสภาพคล่อง น่าจะให้ธนาคารสำรองตาม จำนวนที่ลูกค้า ธนาคารต้องการหมุนเวียน ที่แท้จริง

(4) การลงทุนทางสังคม ธนาคารต้องมีหลักเกณฑ์ ที่ลดความเสี่ยงในการให้ สินเชื่อ ถ้าต้องมีการใช้เงินของธนาคารเอง ตัวอย่างเช่น การกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัด อันได้แก่

(1) กลุ่มชุมชนมีการออมสม่ำเสมอ (2) มีการชำระคืนเงินกู้สม่ำเสมอ และ (3) มีการจัดสรรกำไร เป็นสวัสดิการให้สมาชิกได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดเกณฑ์การวัด โดยการให้น้ำหนักตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัว เป็นต้น

4.10.2 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

4.10.2.1 การเสริมสร้างความรู้ ประสบการณ์ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ให้แก่ เจ้าหน้าที่ สินเชื่อของธนาคารออมสิน โดยการอบรมของสมาคมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือจาก หน่วยงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

1) ถ้ามีการอบรม ให้นำบุคคลไปฝึกภายนอกหน่วยงาน โดยเอาคนมีประสบการณ์ไปอบรม แล้วกลับมาถ่ายทอดคนในองค์กร หรือให้นำบุคลากรภายนอกเข้ามาช่วยอบรม น่า จะดีกว่าเอาบุคลากรภายในสอนกันเอง ซึ่งจะได้อรรถความรู้ใหม่ ๆ รู้ว่าคู่แข่งทำอะไร มีการ ประสานในเรื่องของข้อมูลลูกค้ามากขึ้น

2) ความรู้ของบุคลากรด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย (Post-Finance) ไม่น่าจะมีปัญหาในการทำงาน ที่มีปัญหาในการทำงานคือ ความรู้บุคลากรด้านสินเชื่อพัฒนา

โครงการที่อยู่อาศัย (Pre-Finance) ซึ่งธนาคารน่าจะมีการเปิดอบรมอย่างจริงจัง โดยการอบรม มี 2 รอบ คือ รอบที่ 1 เป็นการอบรมในภาพรวม และรอบที่ 2 เป็นการอบรมเน้นธุรกิจเฉพาะราย ต้องมีทุกปี ปีละครั้ง ธนาคารออมสินเยอรมัน มีการเรียกเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เข้ามาอบรมหลังจากทำงานมาแล้ว 1 ปี ขณะที่บางท่านมีความเห็นว่า ให้อบรมในเบื้องต้น แล้วค่อยหาประสบการณ์ในการทำงานเอง

3) ในกรณีการอบรมภายในธนาคาร น่าจะให้ส่วนกลางส่งคนไปอบรมตามสำนักงานภาค แล้วให้หน่วยงานนั้น นำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ สาขา เพื่อลดค่าใช้จ่ายเรื่องเบียดเบียนทาง

4.10.2.2. การปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทน ของพนักงานธนาคารใหม่ เพื่อจูงใจให้บุคลากรภายนอก ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในธนาคารมากขึ้น ผู้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

- 1) การส่งเสริมบุคลากรภายนอกเข้ามา ธนาคารต้องพิจารณาในเรื่องของความคุ้มค่า เช่น กรอบในการลงทุน เพื่อให้คุ้มกับการมีรายได้เข้ามา
- 2) ปรับการขึ้นเงินเดือน ต้องมองศักยภาพไปพร้อมกัน น่าจะเป็นลักษณะ management asset per head มากกว่า
- 3) การปรับโครงสร้างเงินเดือน ในปัจจุบัน ไม่เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากบุคลากรจะพิจารณาในเรื่องของความมั่นคงในการมีงานทำมากกว่า บางท่านมีความเห็นว่า ต้องแก้ที่วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ
- 4) ผลตอบแทนจากการทำงาน อาจทำได้โดยการใช้วิธีการจูงใจ ด้วยรายได้พิเศษ เช่น ในเรื่องของการมีเกียรติยศ มีการให้รางวัลพนักงานดีเด่น ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ถึงแค่ระดับ 7 ถ้าสูงกว่านั้น ก็จะเป็นผู้บริหาร ซึ่งอาจต้องไปดำรงตำแหน่งในสายงานอื่น ที่ไม่ใช่งานสินเชื่อ มีผลทำให้ขาดความต่อเนื่องในประสบการณ์การทำงาน
- 5) การปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน จะทำให้ธนาคารได้ บุคลากรหนุ่มสาวเข้าทำงานในธนาคาร แต่ต้องให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรด้วย
- 6) ระบบการสร้างบุคลากรในองค์กร ช่วยในการสนับสนุนมากกว่า การปรับโครงสร้างของผลตอบแทน ถึงแม้จะมีคนลาออกไป ก็จะมีคนใหม่เข้ามาทดแทน

4.10.3 ระบบเทคโนโลยี การพัฒนาเทคโนโลยี ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผู้สัมภาษณ์ มีความเห็นดังนี้

- 1) ต้องดูจำนวนผู้ใช้บริการว่า มีมากน้อยแค่ไหน แต่พิจารณาความคุ้มค่า ภายในระยะเวลา ไม่ยาวเกินไป ถ้ามีธนาคาร มีลูกค้ารายย่อยจำนวนมาก อาจต้องมีการวางระบบ ทั้ง

นี้ธนาคาร จะต้องมีความสามารถในการหารายได้จากทางอื่น ๆ ที่มั่นคง ซึ่งรวมถึงการเชื่อมโยงกับสถาบันการเงินแห่งอื่น โดยผ่านระบบดังกล่าว เพื่อให้ครอบคลุม ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

2) ต้องพัฒนามาคนด้วย การปรับปรุงต้องดูจำนวนที่เหมาะสม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้วิธีการเช่า ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ เพื่อให้ได้ของที่เหมาะสม อีกทั้งการเช่า จะมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับการซื้อขาด

3) ต้องมีการวางระบบบริหารงานภายในที่ดีพอ โดยให้ระบบเทคโนโลยีช่วยในการสนับสนุน เช่น เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา รวบรวมข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งต้องมีการกำหนดแบบฟอร์มเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล การกำหนดวิธีควบคุม และส่งมาที่สำนักงานเขต ภาค หรือสำนักงานใหญ่ แล้วแต่อำนาจอนุมัติวงเงิน ก็จะสามารถดำเนินการได้ทันที โดยผ่าน ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการรวบรวมเอกสาร เป็นต้น

4.10.4 เครือข่ายสาขา

4.10.4.1 กรณี ธนาคารออมสิน มีช่องทางในการให้สินเชื่อนอกเหนือจากสาขาของธนาคาร ทั่วประเทศ (ตารางที่ 4.54) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน , ธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เห็นว่าช่องทาง โดยผ่านหน่วยงานที่ผู้กู้ทำงานอยู่ น่าจะเป็นช่องทางที่ดี ร้อยละ 53.53 รองลงมาได้แก่ จุดขาย/ที่สำนักงานขายโครงการร้อยละ 51.60 , ศูนย์การค้าร้อยละ 24.00, ช่องทาง Internet/สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ร้อยละ 18.93 ตามลำดับ และช่องทางอื่นๆ ร้อยละ 1.95 คือบริการผ่าน On-Line สำหรับความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

1) กรณีผลต่อลูกค้า กล่าวคือ

(1) อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า จุดขาย/สำนักงานขาย โดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคาร ไปนั่งที่โครงการ ทั้งนี้ธนาคารต้องมีสัญญากับโครงการ มีการต่อรองผลประโยชน์กับโครงการ เช่น รายการพิเศษ ผลตอบแทนพิเศษ สำหรับช่องทางหน่วยงานที่ลูกค้าทำงานอยู่ ธนาคารให้ Package กับหน่วยงานนั้น

(2) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางสำนักงานตัวแทน ซึ่งถ้าเป็นสำนักงานตัวแทนที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้ที่อยู่อาศัยที่ดี , ช่องทางไปรษณีย์

(3) ผ่าน Internet /อิเล็กทรอนิกส์อื่น เห็นว่าจะมีลูกค้าเข้ามาไม่มาก ลูกค้าธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด ซึ่งใช้ Internet น้อย ไม่เหมือนกับสังคมต่างประเทศ ที่คนจะทำงานที่บ้านมากกว่า

(4) ลูกค้าอาจไม่กู้ผ่านหน่วยงาน เนื่องจากไม่อยากเปิดเผยข้อมูล การกู้ของตนเอง ให้เป็นที่รู้แก่เพื่อร่วมงานของตน

ตารางที่ 4.54 ความเห็นที่มีต่อข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย
ของธนาคารออมสิน

หน่วย : ร้อยละ

เงื่อนไขและการบริการเกี่ยวกับสินเชื่อ	สิ่งที่ลูกค้าต้องการ	ความเห็นของกลุ่มลูกค้า			
		1	2	3	ค่าเฉลี่ย
1. หลักประกันอื่น ๆ ที่ผู้ซื้อบ้านรายย่อยสามารถนำมาเป็นประกันการกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย	1. บัญชีเงินฝากประจำ	56.00	33.00	84.60	57.87
	2. สิทธิในการรับบำนาญ บำนาญในอนาคต	29.00	29.00	21.20	26.40
	3. สิทธิในการรับเงินอื่น ๆ ในจำนวนที่แน่นอนในอนาคต	36.00	31.00	21.20	29.40
	4. อื่น ๆ	5.00	7.00	13.50	8.50
2. ช่องทางในการให้สินเชื่อฯ นอกเหนือจากสาขาของธนาคารทั่วประเทศ	1. จุดขาย/ที่สำนักงานขายโครงการ	43.00	58.00	53.80	51.60
	2. ผ่านหน่วยงานที่ผู้กู้ทำงานอยู่	55.00	46.00	59.60	53.53
	3. ณ ศูนย์การค้า	23.00	24.00	25.00	24.00
	4. ผ่าน Internet หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ	17.00	11.00	28.80	18.93
	5. อื่น ๆ	2.00		1.90	1.95
3. ช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ-จ่ายเงินให้แก่ผู้ซื้อบ้านรายย่อย	1. ชำระผ่านเครื่อง Automatic Teller Machine (ATM)	40.00	36.00	32.70	36.23
	2. ชำระผ่านระบบ Internet หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ	21.00	18.00	28.80	22.60
	3. ผ่านหน่วยงานที่ผู้กู้ทำงานอยู่	58.00	38.00	50.00	48.67
	4. อื่น ๆ	3.00	6.00	15.40	8.13

หมายเหตุ : 1. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน

2. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น

3. หมายถึง ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินเกี่ยวกับการพิจารณาของลูกค้าสินเชื่อ

2) กรณีผลต่อธนาคาร กล่าวคือ

(1) ช่องทางผ่าน Internet/อิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าที่ใช้ช่องทางดังกล่าว น่าจะเป็นลูกค้าที่ดี แต่ต้องมีการตรวจสอบถึงฐานะที่แท้จริง

(2) ธนาคาร ต้องพิจารณาว่าจะมีรายได้เข้ามาคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหรือไม่ การใช้เครือข่ายระบบ Internet ต้องเป็นธุรกิจรายใหญ่ ๆ ถึงจะมีรายได้ที่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ลูกค้ารายย่อย ไม่น่าจะนิยมใช้บริการผ่านระบบดังกล่าว

(3) ศูนย์การค้า เห็นด้วย แต่เป็นต้นทุน แล้วจะมีผลต่อการผลัดภาระให้ผู้กู้ ประชาชนอาจมองไปถึงว่ารัฐบาลชุดนี้ประชาชน มีผลต่อภาพพจน์ตามมา , ถ้ามีการกระจายการให้สินเชื่อกับสาขารอบนอก ก็ไม่จำเป็น

(4) ศูนย์การค้า เป็นช่องทางของธนาคารพาณิชย์มากกว่า เพราะมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจมากกว่า

(5) ต้องดูข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา

(6) ที่ผ่านมาตรฐานการออมสิน ดำเนินการในลักษณะของการก้าวกระโดด เร็วเกินไป เจ้าหน้าที่ยังไม่มี ความชำนาญเพียงพอ ที่จะรองรับกิจกรรมดังกล่าว สำหรับการกู้ผ่านช่องทาง Internet /อิเล็กทรอนิกส์ เห็นว่า ต้องมีระบบ Credit Scoring ที่ดี อีกทั้ง เมื่อต้องพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ น่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล เพื่อทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่แสดงออกมา ซึ่งการติดต่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าว จะไม่สามารถทราบข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าได้

4.10.4.2 กรณี ธนาคารออมสิน มีช่องทางอำนวยความสะดวกในการรับ-จ่ายเงินให้แก่ลูกค้า (ตารางที่ 4.54) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน ,ธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เห็นว่าช่องทาง โดยผ่านหน่วยงานที่ผู้กู้ทำงานอยู่ น่าจะเป็นช่องทางที่ดี ร้อยละ 48.70 รองลงมาได้แก่ การชำระผ่านเครื่อง Automatic Teller Machine (ATM) ร้อยละ 36.23 , ชำระผ่านระบบ Internet หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อื่น ๆ ร้อยละ 22.60 และอื่น ๆ ร้อยละ 8.13 ได้แก่ การชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ , การชำระผ่านศูนย์การค้า และการชำระผ่าน Convenience Store สำหรับความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

1) กรณี ผลที่เกิดแก่ลูกค้า กล่าวคือ

(1) ลูกค้าได้รับความสะดวก

(2) การชำระผ่านหน่วยงานอื่น ถ้าผู้กู้ไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ก็เห็นด้วย บางท่านมีความเห็นว่า การชำระผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่ง ซึ่งต้องมีการผลัดภาระให้แก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามถ้าธนาคาร มีจำนวนลูกค้ามากขึ้น ความเสี่ยงลดลง การผลัดภาระไม่น่าจะมีผลกระทบมาก

(3) การชำระผ่านเครื่อง ATM ลูกค้าอาจไม่จ่ายเงิน เพราะไม่มีเอกสารรับรองการจ่ายเงิน ลูกค้าไม่แน่ใจว่าเงินที่ชำระไป จะเข้าบัญชีเพื่อหักบัญชีเงินกู้หรือไม่ ลูกค้าส่วนใหญ่ ชอบใช้บริการชำระผ่านหน้า Counter มากกว่า

(4) การชำระผ่าน Internet/อิเล็กทรอนิกส์ อาจมีปัญหากับพวก Hacker

(5) การชำระผ่าน Internet/อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการชำระผ่านบัตรเครดิต ลูกค้าได้เครดิตจากธนาคารเจ้าของบัตร 45 วัน

(6) ยังไม่ชัดเจนในทางกฎหมาย ว่าถ้าเงินที่ชำระสูญหาย ใครรับผิดชอบ

(7) การชำระผ่าน Convenience Store จะรองรับตลาดบางกลุ่ม ไม่ได้รองรับกับลูกค้ากลุ่มใหญ่ ลูกค้าที่ใช้บริการ น่าจะมาจากกลุ่มลูกค้าที่ทำงานกลางคืน

2) กรณี ผลต่อธนาคารกล่าวคือ

(1) การชำระผ่าน ศูนย์การค้าและ Convenience Store ต้นทุนอาจถูกกว่ากรณีที่มาชำระที่ Counter ด้วยซ้ำ ขาดรายการลงทุนจากสาขา ธนาคาร ต้องพิจารณาเรื่องรายได้กับการทดแทนต้นทุนที่เกิดว่าคุ้มหรือไม่ ต้องมีจำนวน Transaction จำนวนมาก

(2) ธนาคาร ไม่เคยมีความสัมพันธ์กับธุรกิจศูนย์การค้า ซึ่งคงจะใช้เครือข่ายดังกล่าวไม่ได้ ธนาคาร น่าจะใช้ประโยชน์จากสาขาของธนาคารที่มีอยู่ ให้เต็มที่

(3) การชำระผ่าน Convenience Store ถ้าเป็นเงินฝากทำได้ แต่ถ้าเป็นเงินกู้ ไม่มี ความจำเป็นขณะนั้น พนักงานอาจทุจริต การเช็คยอดหนี้ การรวบรวมข้อมูลจะยุ่งยาก มีผลต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายเพิ่มอีก

(4) ธนาคารจะมีต้นทุนมากขึ้น แต่จะทำให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น การกระจายความเสี่ยงจะมีมากขึ้น น่าจะมีผลดี

4.10.5 เงื่อนไขสินเชื่อ

1) ธนาคาร ควรเพิ่มสัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการขอสินเชื่อ ซึ่งจะต้องพิจารณาว่า โครงการที่น่าจะพัฒนาเสร็จ ควรมีส่วนเงินคาวนของลูกค้าเท่าไร โดย ธนาคารจะให้กู้ในส่วนที่เหลือ เพื่อให้เพียงพอต่อการโอนงวดสุดท้าย ซึ่งถ้าไม่พอที่จะโอน ลูกค้าอาจกู้นอกระบบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้

2) เกี่ยวกับเงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ย

1) กรณีเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ตลอดช่วงการผ่อนส่งเงินกู้ (ตารางที่ 4.55) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ร้อยละ 55.80 เห็นว่ามีผลดี ขณะที่ร้อยละ 43.53 เห็นว่าไม่มีผลดี สำหรับเหตุผลต่อการมีผลดี เนื่องจาก สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว ร้อยละ 33.26 ,การลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน ให้น้อยลง ร้อยละ 32.51 ,เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อย ร้อยละ 26.75 สำหรับเหตุผลกรณีที่ไม่มี

ตารางที่ 4.55 ความเห็นที่มีต่อข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน

หน่วย : ร้อยละ

เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นของกลุ่มลูกค้า				
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย	
1. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ ทุกวงเงินขอกู้	ไม่มีผลดี		59.00	37.00	34.60	43.53	
		1. เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน	33.33	15.38	27.65	25.46	
		2. ตัดเงินต้นช้า ผู้กู้เป็นหนี้ถาวรเกินกว่าที่ควร	25.00	34.62	24.24	27.95	
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก	28.57	30.77	41.47	33.60	
		4. อื่น ๆ	13.10	19.23	6.64	12.99	
	มีผลดี		39.00	63.00	65.40	55.80	
		1. ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อย	36.51	32.22	28.81	32.51	
		2. สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว	38.10	27.78	33.92	33.26	
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อย	15.87	35.56	28.81	26.75	
		4. อื่น ๆ	9.52	4.44	8.46	7.48	
	2. เงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบ ลอยตัว ในช่วง 3-5ปี แรกของการผ่อน ส่ง ขึ้นอยู่กับวงเงินขอกู้ แล้วตามด้วย การคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ทุก วงเงินกู้	ไม่มีผลดี		74.00	71.00	48.10	64.37
			1. เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน	33.03	36.13	22.70	30.62
2. ตัดเงินต้นได้ช้า ผู้กู้เป็นหนี้ถาวรเกินกว่าที่ควร			25.69	26.89	29.55	27.38	
3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก			35.78	32.77	38.65	35.74	
4. อื่น ๆ			5.50	4.20	9.10	6.27	
มีผลดี			26.00	29.00	51.90	35.63	
		1. ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อย	39.47	50.00	28.27	39.25	
		2. ตัดเงินต้นได้เร็ว	39.47	17.86	33.33	30.22	
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อย	21.05	32.14	38.40	30.53	
		4. อื่น ๆ					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.55 ความเห็นที่มีต่อข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นของกลุ่มลูกค้า			
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย
3. เงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ในช่วง 1 ปีแรกทุกวงเงิน แล้วตามด้วย อัตราดอกเบี้ยลอยตัว ตลอดระยะเวลา ในการกู้เงินกับวงเงินของกู้	ไม่มีผลดี		90.00	88.00	76.90	84.97
		1. เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน	36.05	32.17	35.52	34.58
		2. ตัดเงินต้นได้ช้า ผู้กู้เป็นหนี้ยาวนานขึ้น	26.53	25.87	24.98	25.80
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก	35.37	34.27	35.52	35.05
		4. อื่น ๆ	2.04	7.69	3.97	4.57
	มีผลดี		10.00	12.00	23.10	15.03
		1. ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อย	35.71	76.92	25.00	45.88
		2. สามารถตัดเงินต้นได้เร็ว	35.71	23.08	40.10	32.97
		3. เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อย	28.57		25.00	26.79
		4. อื่น ๆ			9.90	
4. เงื่อนไขให้กู้เพิ่มภายหลังโดยจัดสรร เงินกู้เพิ่มขึ้นสูง 5% ของยอดเงินกู้ คงเหลือ แล้วผ่อนรวมกับการส่งเงิน กู้ซื้อบ้านเพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์, ของ ตกแต่งบ้าน	ไม่มีผลดี		28.00	23.00	32.70	27.90
		1. วงเงินกู้ที่ได้ภายหลังไม่มากพอ	44.83	40.74	28.07	37.88
		2. ต้องเสียเวลาในการเสนอเรื่องขอใหม่	44.83	51.85	39.92	45.53
		3. อื่น ๆ	10.34	7.41	32.02	16.59
	มีผลดี		72.00	77.00	67.30	72.10
		1. มีแหล่งเงินเพิ่มขึ้นเพื่อหาซื้อสิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับ ที่อยู่อาศัย	55.34	44.86	58.91	53.03
		2. ไม่ต้องเสียเวลาในการเสนอเรื่องขอใหม่	44.66	53.27	35.71	44.55
		3. อื่น ๆ		1.87	5.38	3.62

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.55 ความเห็นที่มีต่อข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

เงื่อนไขสินเชื่อ	ความเห็น	เหตุผลต่อความเห็น	ความเห็นของกลุ่มลูกค้า			
			1	2	3	ค่าเฉลี่ย
5. เงื่อนไขสินเชื่อที่สามารถนำหลักประกันอื่น ๆ นอกจากการค้ำประกันด้วยบุคคลมาเสริมกับหลักประกันประเภทอสังหาริมทรัพย์ มาค้ำประกันการกู้ได้	ไม่มีผลดี		23.00	26.00	15.40	21.47
		1. ผู้ซื้อบ้านเสียโอกาสในการนำหลักประกันไปหาผลประโยชน์อย่างอื่น	100.00	76.92	44.51	73.81
		2. วงเงินกู้ที่ได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัยของผู้ซื้อบ้าน		23.08	55.49	39.28
		3. อื่น ๆ				
	มีผลดี		77.00	74.00	84.60	78.53
		1. ผู้ซื้อบ้านสามารถนำหลักประกันอื่นมาเป็นการค้ำประกันการกู้ได้	53.45	54.37	43.32	50.38
		2. วงเงินกู้ที่ได้เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัย	45.69	41.75	47.75	45.06
		3. อื่น ๆ	0.86	3.88	8.93	4.56

- หมายเหตุ : 1. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าธนาคารออมสิน
 2. หมายถึง ความเห็นของลูกค้าสถาบันการเงินอื่น
 3. หมายถึง ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินเกี่ยวกับการพิจารณาของลูกค้าสินเชื่อ

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลดี เนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายดอกเบี่ยมาก ร้อยละ 33.60 ,เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือน ร้อยละ 25.46, ตัดเงินต้นซ้ำ ลูกค้าต้องเป็นหนี้สถาบันการเงินนานขึ้น ร้อยละ 27.95 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีอื่น ๆ ที่มีผลดี ร้อยละ 7.48

ก. ลูกค้าวางแผนชำระได้แน่นอน

ข. ภาระการผ่อนชำระคงที่

(2) กรณีอื่น ๆ ที่ไม่มีผลดี ร้อยละ 12.99

ก. ถ้ามีการปรับดอกเบี้ยลดลงลูกค้า จะเสียประโยชน์

2) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณี ผลต่อลูกค้า กล่าวคือ ในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยในตลาดมีการปรับตัวสูงขึ้น ลูกค้าได้ประโยชน์ แต่ในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยในตลาดมีการปรับตัวลดลง ลูกค้าจะเสียโอกาสในการได้รับดอกเบี้ยต่ำ ลูกค้าสามารถวางแผน ค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ขณะที่รายรับในอนาคตจะเพิ่มขึ้น ช่วยให้ตัดสินใจในการกู้ได้เร็วขึ้น

(2) กรณี ผลต่อธนาคาร กล่าวคือ

ก. ธนาคาร จะไม่ได้รับผลกระทบมาก ถ้าต้นทุนทางการเงินเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากมีการปรับตัวสูงขึ้น เนื่องจากธนาคารมีฐานข้อมูลที่ดีที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยง จากความผันผวนของดอกเบี้ยเงินฝาก แต่ถ้าดอกเบี้ยเงินฝากลดลง ซึ่งจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลดลง ลูกค้าจะเสียเปรียบ ซึ่งอาจต้องมาตกลงทำสัญญาปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยใหม่ หรือ ย้ายเงินกู้ไปอยู่ที่สถาบันการเงินอื่น ธนาคารต้องมีการกำหนดค่าปรับการไถ่ถอนก่อนกำหนดป้องกันไว้ อีกทั้งลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเขาเปรียบลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ที่คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ซึ่งในการให้กู้แก่ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยรายใหม่ ธนาคารจะต้องเฉลี่ย ต้นทุนค่าเสียโอกาส จากลูกค้าดอกเบี้ยคงที่เข้าไปด้วย

ข. ธนาคาร จะต้องมีแหล่งเงิน ที่ สอดคล้องกับการให้กู้ในระยะยาว หรือมีส่วนชดเชย มิฉะนั้นธนาคารจะบริหารต้นทุนลำบาก

2) กรณีเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ย แบบลอยตัว ในช่วง 3-5 ปีแรกของการผ่อนส่ง ขึ้นอยู่กับวงเงินขอกู้ แล้วตามด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ภายหลัง ทุกวงเงินกู้ ตลอดระยะเวลาในการกู้ (ตารางที่ 4.55) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารออมสิน ร้อยละ 64.37 เห็นว่าไม่มีผลดี ขณะที่ร้อยละ 35.63 เห็นว่ามีผลดี สำหรับเหตุผลต่อการไม่มีผลดี เนื่องจาก เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี่ยมาก ร้อยละ 35.74 ,เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนร้อยละ 30.62 , ตัดเงินต้นได้ซ้ำ ลูกค้าเป็นหนี้ยาวนานขึ้นร้อยละ 27.38 สำหรับเหตุผลกรณีที่มีผลดี เนื่องจากลดภาระการผ่อนชำระต่อเดือนให้น้อย ร้อยละ 39.25

ตัดเงินต้นได้เร็วร้อยละ 30.22 , เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อยร้อยละ 30.53 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีอื่น ๆ ที่ไม่มีผลดี ร้อยละ 6.27 เนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยขึ้นลงไม่แน่นอน ลูกค้าตัดสินใจได้ยาก

3) กรณีเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยทุกวงเงินรูปแบบคงที่ในช่วง 1 ปีแรกของการผ่อนส่ง แล้วตามด้วยอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตลอดระยะเวลาในการกู้ ขึ้นอยู่กับวงเงินขอกู้ (ตารางที่ 4.55) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้านักสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ร้อยละ 84.97 เห็นว่าไม่มีผลดี ขณะที่ร้อยละ 15.03 เห็นว่ามีผลดี สำหรับเหตุผลต่อการไม่มีผลดี เนื่องจาก เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยมาก ร้อยละ 35.05 , เพิ่มภาระในการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนร้อยละ 34.58, ตัดเงินต้นได้ช้า ลูกค้าเป็นหนี้ยาวนานขึ้นร้อยละ 25.80 สำหรับเหตุผลต่อการมีผลดี เนื่องจาก ลดภาระการผ่อนชำระเงินงวดต่อเดือนให้น้อยร้อยละ 45.88, สามารถตัดเงินต้นได้เร็วร้อยละ 32.97 , เสียค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยน้อยร้อยละ 26.79 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีอื่น ๆ ที่ไม่มีผลดี ร้อยละ 4.57

ก. การไม่สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนได้

ข. ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่คงที่

ค. การเสียประโยชน์ช่วงอัตราดอกเบี้ยลด

(2) กรณีอื่น ๆ ที่มีผลดี ร้อยละ 9.90

ก. ระยะเวลาการส่งน้อยลง

ข. ช่วง 1 ปีแรกผู้กู้วางแผนค่าใช้จ่ายได้แน่นอน เพราะชำระคงที่ ไม่ต้องกังวลเรื่องการปรับอัตราดอกเบี้ย

ค. ถ้าดอกเบี้ยต่ำกว่านี้ ก็จะเป็นการจูงใจในปีแรกของการกู้

(3) ความเห็นจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

ก. กรณี ผลต่อลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้าจะเลือกกู้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คงที่ กรณีที่คาดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในอนาคตมีแนวโน้ม จะปรับตัวสูงขึ้น แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีการปรับตัวลดลง ลูกค้าจะเลือกกู้อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว เงื่อนไขการกู้ดังกล่าว ในช่วงระยะสั้นลูกค้าเห็นภาพชัด แต่ลูกค้าอาจต้องรับภาระในระยะยาว บางท่านมีความเห็นว่ ระยะเวลาในการให้อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี สั้นไป น่าจะให้ถึง 3 ปี

ข. กรณีผลต่อธนาคาร จะเลือกที่จะกำหนดเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คงที่ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อน ต้องมีการคำนวณแล้วว่าจะให้อยู่กี่ปี ซึ่งอย่างน้อยไม่ควรเกิน 3 ปี เพื่อจูงใจลูกค้ามาใช้บริการกู้เงิน เนื่องจากลูกค้าเห็นชัดว่าเขาได้ประโยชน์ ธนาคารอาจจะเสียประโยชน์โดย การขาดทุนในช่วง 3 ปีแรก หรือถ้าจะให้สินเชื่อในระยะยาวในจำนวนมาก

ต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สูงขึ้น หลังจากนั้นจึงกำหนดเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยลอยตัว เนื่องจาก ไม่รู้แน่นอนว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาดจะมีการปรับตัวไปในทิศทางใด เพื่อที่จะสามารถปรับตัวได้ง่ายขึ้น เป็นการรักษา Spread ส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินฝากกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไว้ ในระดับที่เหมาะสม

3) กรณีเงื่อนไขให้กู้เพิ่มภายหลัง โดยจัดสรรเงินกู้เพิ่มขึ้นสูง 5% ของยอดเงินกู้คงเหลือ แล้วผ่อนรวมกับการส่งเงินกู้ซื้อบ้าน เพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์, ของตกแต่งบ้าน (ตารางที่ 4.55) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ร้อยละ 27.90 เห็นว่าไม่มีผลดี ขณะที่ร้อยละ 72.10 เห็นว่ามีผลดี สำหรับเหตุผลต่อการไม่มีผลดี เนื่องจาก เสียเวลาในการเสนอเรื่องขอกู้ใหม่ ร้อยละ 45.53 ,วงเงินกู้ได้ภายหลังไม่มากพอ ร้อยละ 37.88 สำหรับเหตุผลกรณีที่มีผลดี เนื่องจากมีแหล่งเงินเพิ่มขึ้นเพื่อหาซื้อสิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ร้อยละ 53.03 ,ไม่ต้องเสียเวลาในการเสนอเรื่องขอกู้ใหม่ ร้อยละ 44.55 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีอื่น ๆ ที่ไม่มีผลดี ร้อยละ 16.59 เนื่องจาก ลูกค้ำมีภาระหนี้เพิ่มขึ้น อาจมีผลถึงกำลังส่งชำระหนี้สินเชื่อที่ผ่อนส่งอยู่ก่อนหน้านี้

(2) กรณีอื่น ๆ ที่มีผลดีร้อยละ 3.62 ได้แก่การลดขั้นตอนการอนุมัติ เร็วขึ้น

(3) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

ก. กรณีผลต่อลูกค้า จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ถ้าลูกค้ำมีความสามารถชำระเงินกู้ โดยเก็บออมเงินจนกว่า จะมีเงินสดเพียงพอที่จะซื้อได้ ซึ่งธนาคาร ก็น่าจะมีส่วนช่วยสนับสนุน

ข. กรณีผลต่อธนาคาร ได้รับความเสี่ยงมากขึ้น เนื่องจากไม่สามารถรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการขอกู้ที่แท้จริง การให้กู้ดังกล่าวธนาคาร ควรต้องมีฐานข้อมูลลูกค้าที่ดี อย่างน้อยลูกค้าต้องมีประวัติการชำระหนี้ที่ดี ไม่น้อยกว่า 5ปี ต้องมีการควบคุมการใช้เงินของลูกค้าให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์การขอกู้ ผลดีของเงื่อนไขสินเชื่อดังกล่าว จะทำให้ธนาคารสามารถรักษาลูกค้าที่ดีไว้ และทำให้ธนาคารมีรายได้เพิ่ม

4) กรณีเงื่อนไขที่ให้นำหลักประกันอื่น ๆ นอกเหนือการค้ำประกันด้วยบุคคล มาเสริมกับหลักประกันประเภทอสังหาริมทรัพย์ เพื่อมาค้ำประกันการกู้ได้ (ตารางที่ 4.55) ตามความเห็นของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน ร้อยละ 21.47 เห็นว่าไม่มีผลดี ขณะที่ร้อยละ 78.53 เห็นว่ามีผลดี สำหรับเหตุผลต่อการไม่มีผลดี เนื่องจาก ลูกค้าเสียโอกาสในการนำหลักประกันไปหาผลประโยชน์อย่างอื่น ร้อยละ 73.81 , วงเงินกู้ที่ได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัย ร้อยละ 39.28 สำหรับเหตุผลกรณีที่มีผลดี

เนื่องจากลูกค้าสามารถนำหลักประกันอื่น มาเป็นประกันการกู้ได้ ร้อยละ 50.38 , วงเงินกู้ที่ได้ เพียงพอต่อการซื้อโครงการที่อยู่อาศัยร้อยละ 45.06 สำหรับเหตุผลอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีอื่น ๆ ที่มีผลดี ร้อยละ 4.56

ก. การมีหลักประกันหลายประเภท ทำให้ลูกค้าไม่ยอมขาดส่งชำระ
เงิน

ข. ได้วงเงินกู้เพิ่ม กรณีเงินไม่เพียงพอ โดยไม่ต้องใช้เงินออมของตน
มาก

(2) หลักประกันอื่น ๆ ที่นำมาเสริม (ตารางที่ 4.45) ตามความเห็นของ
กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินและเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน สรุปได้ดังนี้

ก. บัญชีเงินฝากประจำร้อยละ 57.87

ข. สิทธิในการรับบำเหน็จ บำนาญในอนาคต ร้อยละ 26.40

ค. สิทธิในการรับเงินอื่น ๆ ในจำนวนที่แน่นอนในอนาคตร้อยละ
29.40

ง. อื่น ๆ ร้อยละ 8.50 ได้แก่

- ตลากออมสิน/เงินสด
- กรรมธรรม์ประกันชีวิต
- สंहาริมทรัพย์

(3) ความเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ กรณีผลต่อลูกค้าคือลูกค้าสามารถ
กู้ได้มากขึ้น สำหรับกรณีผลต่อธนาคาร สรุปได้ดังนี้

ก. มองว่าผิดวัตถุประสงค์ในการกู้ เนื่องจาก ผู้กู้ต้องออมเงินอยู่แล้ว
20 % แล้วมาขอกู้เพื่อโอน 80% ถ้าขอเกินกว่านั้นโดยใช้หลักประกันอื่นมาเสริม ก็ไม่ใช่เกี่ยว
วัตถุประสงค์การกู้บ้าน อย่างน้อยเวลาซื้อบ้านเขาต้องมีเงินออมมาบางส่วน ถ้าซื้อบ้านหลัก
ประกันเสริมไม่จำเป็น แต่ถ้าปลูกบ้านหลักประกันเสริมก็น่าจะใช้ได้

ข. ต้องการกู้เต็มวงเงิน ต้องมีหลักประกันเสริม แต่ธนาคาร ต้องมีสิ่ง
จูงใจ เช่น การ ให้ดอกเบียการกู้ที่ต่ำ กว่าการกู้ปกติ เป็นต้น

ค. หลักประกันที่เป็น ตราสารการเงิน น่าจะเหมาะกับการกู้ระยะสั้น
มากกว่าการกู้ในระยะยาว สำหรับสังหาริมทรัพย์ โดยสภาพ จะมีอายุการใช้งาน ค่าเสื่อม ต้อง
มีค่าใช้จ่ายในการดูแลเพิ่มขึ้น อาจมีปัญหากการโยกย้าย เปลี่ยนที่ ไม่มีความแน่นอน ความไม่
คงรูป ความไม่มั่นคง มีผลนำมาเป็นหลักประกันได้ แต่มีผลต่อสัดส่วนการกู้้น้อย ต้องมีค้ำประกัน
สินค้า และต้องมีค่าใช้จ่ายตามมา ทะเบียนรถยนต์ต้องมาขอต่อทุกปี โดยตัวเองเป็นหนี้อยู่แล้ว
ในทางปฏิบัติทำไม่ได้ ต้องกำหนดมูลค่าให้ต่ำชดเชยกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

ง. หลักประกันที่เป็นสิทธิในการรับบำเหน็จบำนาญในอนาคต และการรับเงินอื่น ๆ เป็นจำนวนแน่นอนในอนาคต ไม่มีหลักฐานแน่นอน จริง ๆ อาจไม่ได้รับก็ได้ วัตถุประสงค์ของบำเหน็จบำนาญ ต้องการให้นำเงินมาใช้ในอนาคตมากกว่า สิทธิในการรับบำเหน็จบำนาญในอนาคต เห็นว่าไม่มีความมั่นคง ระหว่างรับราชการอาจคอร์รัปชัน อาจมีผลต่อการยกเลิกบำเหน็จบำนาญได้ อีกทั้งอาจมีปัญหาทางกฎหมาย อาจต้องดูเงื่อนไขบังคับหลังกรณีของ Provident fund ที่กฎหมายระบุว่า ธนาคารไม่มีสิทธิหัก

จ. กรมธรรม์ประกันชีวิต ต้องดูเงื่อนไขว่าสลักหลังโอนได้หรือเปล่า ส่งเบี้ยประกันมาแล้วกี่ปี ต้องดูว่าเปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ได้หรือเปล่า อย่างไรก็ตามการเอากรมธรรม์มาเป็นหลักประกัน จะมีผลต่อการคิดค่าเบี้ยประกันต่อปี จะแพง มีผลต่อการแข่งขันระหว่างธนาคาร ส่วนกรมธรรม์ประกันชีวิต เห็นว่า เอามาเสริมเฉย ๆ คือไม่ใช่มีผลต่อการเพิ่มวงเงินขอกู้ จะจ่ายเบี้ยประกันเฉพาะในกรณีที่อยู่ในเงื่อนไข ถ้าไม่อยู่ในเงื่อนไขบริษัท อาจปฏิเสธการจ่ายได้ ทำไว้เพื่อป้องกันมากกว่าที่จะเป็นหลักประกัน กรมธรรม์อาจเวนคืน ยกเลิกได้ กรมธรรม์ประกันชีวิต มองในแง่การป้องกันความเสี่ยงเห็นด้วย

ฉ. การมีหลักประกันมากขึ้น ลูกค้าย่อมมีความรับผิดชอบมากขึ้น ในขณะที่บางท่านมีความเห็นว่า ความสามารถในการชำระหนี้ เป็นสิ่งสำคัญกว่า ถึงแม้มีหลักประกันมาก ก็ไม่มีประโยชน์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย