

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้าง นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาค 7 ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สอบถามผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาและบริหารสินเชื่อ จำนวน 178 คน สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ ใช้ข้อมูลรายงานงบการเงินระหว่างปี พ.ศ.2546-2550 ของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการจัดอันดับ แล้วนำมาสรุปผลการศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการบริหารสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.1 การดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ระหว่างปี พ.ศ. 2546 - 2550

การให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบุคคล สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน และสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ โดยสินเชื่อเคหะจัดอยู่ในประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

การดำเนินงานด้านการให้สินเชื่อของธนาคารออมสินระหว่างปี พ.ศ. 2546 - 2550 มีการให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชนมากที่สุด เป็นเงินจำนวน 582,921.44 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.61 รองลงมา ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นเงินจำนวน 536,154.84 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.37 ลำดับต่อมา ได้แก่ สินเชื่อบุคคล เป็นเงินจำนวน 356,515.89 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.49 สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เป็นเงินจำนวน 229,912.08 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.94 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นเงินจำนวน 119,997.63 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.24 และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นเงินจำนวน 85,898.75 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.35

การจัดชั้นหนี้จำแนกตามประเภทของสินเชื่อระหว่างปี พ.ศ. 2546-2550 ในการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารออมสินใช้หลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลัง โดยคำนวณตามกลุ่มอายุหนี้ที่ค้างชำระ การจัดชั้นลูกหนี้เพื่อการกันสำรองประกอบไปด้วย 5 ระดับ คือ ชั้นปกติ ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ชั้นสงสัย และชั้นสงสัยจะสูญ ซึ่งการพิจารณาจัดชั้นลูกหนี้ได้พิจารณาเป็นรายบัญชี จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2546-2550 ธนาคารออมสินมีการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากเป็นอันดับสอง เป็นเงินจำนวน 536,154.84 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.37 ของการให้สินเชื่อทั้งหมด แต่มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญมากที่สุดเมื่อเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่นๆ ดังจะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ.2546 มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ คิดเป็นร้อยละ 6.22 ของการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในปี พ.ศ.2547 คิดเป็นร้อยละ 5.96 ในปี พ.ศ.2548 คิดเป็นร้อยละ 6.62 ในปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 8.52 และในปี พ.ศ.2550 คิดเป็นร้อยละ 11.06 โดยในปี พ.ศ.2550 มีอัตราการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2546 ร้อยละ 4.84 ธนาคารจึงควรใช้ความระมัดระวังในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากเป็นพิเศษ

5.1.2 การบริหารความเสี่ยง สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาค 7

จากการสอบถามผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาและบริหารสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน ภาค 7 รวม 178 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ มีประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคารออมสินโดยเฉลี่ย 13 ปี 3 เดือน 7 วัน และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสินโดยเฉลี่ย 7 ปี 6 เดือน 4 วัน

พนักงานด้านสินเชื่อ มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อของธนาคาร และสถาบันการเงินไทยทั้ง 6 ด้าน คือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ความสามารถในการชำระหนี้ เงินทุน หลักประกัน สภาพทางเศรษฐกิจ และประเทศที่ติดต่อด้วย ร้อยละ 100 และมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อของธนาคารออมสินทั้ง 7 ด้าน คือ คุณสมบัติผู้ขอกู้ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาชำระเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย หลักประกันเงินกู้และหลักฐานที่ใช้ในการขอกู้ ร้อยละ 100

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกหนี้และการให้สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน

เมื่อจำแนกลูกหนี้ของธนาคารออมสินตามแนวคิดบทเรียนจากความผิดพลาดในการบริหารสินเชื่อของสถาบันการเงินในสหรัฐอเมริกา พบข้อมูลดังนี้

ประการที่ 1 ลักษณะของกลุ่มลูกหนี้ ลูกหนี้ชั้นดี (Prime) มีความน่าเชื่อถือสูง มีประวัติการชำระเงินดี มีที่ทำงานเป็นหลักแหล่ง ลูกหนี้กลุ่มที่ 2 ลูกหนี้ที่มีประวัติในการชำระเงินดี แต่มีที่ทำงานไม่หลักแหล่ง และลูกหนี้กลุ่มที่ 3 คือ ลูกหนี้ที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ (Subprime) มีประวัติการชำระเงินไม่ดี และมีที่ทำงานไม่หลักแหล่ง

ธนาคารออมสิน ไม่ได้เน้นการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้ในกลุ่มที่ 3 Subprime ที่มีเครดิตทางการเงินต่ำกว่ามาตรฐาน ในวงเงินจำนวนมาก ที่ทำให้เกิดเป็นปัญหารุนแรงในภาคการเงิน โดยลำดับข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อเคหะได้ดังนี้

ลักษณะสินเชื่อเคหะเป็นการกู้ร่วมร้อยละ 56.18 และเป็นการกู้เดี่ยวร้อยละ 43.82

ข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อเคหะแยกตามทุนจดทะเบียน พบว่า ไม่จดทะเบียนและมีทุนจดทะเบียนไม่ถึง 1 ล้านบาท มีเป็นอันดับ 1 เป็นผู้ประกอบการรายย่อย รองลงมามีทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาท เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม และอันดับ 3 ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5 ล้านบาท

ในเรื่องมีที่ทำงานเป็นหลักแหล่ง พบว่า ลำดับที่ 1 เป็นลูกหนี้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลำดับที่ 2 พนักงานและลูกจ้างบริษัทเอกชน ลำดับที่ 3 ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย ลำดับที่ 4 ผู้มีวิชาชีพเฉพาะ และลำดับที่ 5 ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ในเรื่องมีที่อยู่อาศัยแยกตามลักษณะ พบว่า มีบ้านเป็นของตนเองอยู่แล้ว ร้อยละ 11.24 มีบ้านเป็นของกลุ่มสมรสอยู่แล้ว ร้อยละ 10.11 อาศัยอยู่กับบิดามารดา หรือญาติทั้งของตนเอง และคู่สมรส ร้อยละ 29.21 เช่าบ้านเพื่ออยู่อาศัย และอยู่บ้านพักข้าราชการ รัฐวิสาหกิจหรือสวัสดิการของกิจการ ร้อยละ 24.72 เท่ากัน

สำหรับลูกค้ำกลุ่มที่ต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ซึ่งเป็นลูกค้ำที่มีที่ทำงานไม่หลักแหล่ง เป็นกลุ่มลูกหนี้ลำดับสุดท้าย คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีผู้ประกอบอาชีพที่ไม่เป็นหลักแหล่ง ผู้รับจ้างทั่วไป หาบเร่แผงลอย รถเร่ขายสินค้าตามหมู่บ้าน-ตลาดนัด คิดเป็นร้อยละ 19.10 และเป็นผู้มีที่อยู่อาศัยไม่หลักแหล่ง ย้ายที่อยู่เรื่อยไปตามแหล่งประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 21.35 นอกจากนี้ยังเคยมีประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ ก่อนการขอสินเชื่อเคหะ คิดเป็นร้อยละ 20.22

ประการที่ 2 การปล่อยสินเชื่อบริหาริมทรัพย์ ที่ก่อให้เกิดการสร้างราคาบ้านให้สูง เพื่อเพิ่มมูลค่าหลักประกัน ทำให้สถาบันการเงิน ได้ผลตอบแทนสูงตามความเสี่ยงที่สูงตามไปด้วย (High Risk - High Return)

ธนาคารออมสิน ไม่ได้เน้นการให้ราคาหลักประกันที่สูงเกินกว่าความเป็นจริง ในเรื่องวัตถุประสงค์ในการอนุมัติสินเชื่อเคหะ มีการซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในที่ดินนั้น ร้อยละ 35.96 ซื้อที่ดินพร้อมห้องชุด ร้อยละ 33.71 กู้เพื่อสร้างหรือต่อเติมอาคาร ร้อยละ 25.84 ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ 3.93 และซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือของคู่สมรสปลูกสร้างอยู่ ร้อยละ 0.56

หลักประกัน ในการขอสินเชื่อ ที่ดินและอาคาร ร้อยละ 93.82 ที่ดิน ร้อยละ 5.62 และห้องชุด ร้อยละ 0.56 วงเงินให้กู้คิดเป็นร้อยละจากมูลค่าหลักประกัน ร้อยละ 71-80 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 69.67 มากกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 25.28 ร้อยละ 61-70 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 3.37 ร้อยละ 51-60 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 1.12 ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.56

ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนโดยเฉลี่ย ระยะเวลา 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.32 ระยะเวลา 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.53 ระยะเวลา 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.54 ระยะเวลา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.49 และระยะเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.12

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อเคหะและแนวปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยง

พนักงานด้านสินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อ ทั้ง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ หลักประกัน เงินทุน สภาพเศรษฐกิจ และประเทศที่ติดต่อด้วย

ความสำคัญของปัญหาคุณสมบัติ (Character) ของผู้ขอสินเชื่อเคหะ ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ลูกหนี้ไม่อยู่ในสถานะที่จะชำระหนี้ได้ ไม่ตั้งใจที่จะชำระหนี้ มีอุปนิสัยเหนียวหนี้ย ไม่ให้ความสำคัญกับภาระหนี้ที่มีต่อธนาคาร ปกปิดหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริง ไม่ตรงต่อเวลาชำระหนี้ไม่สม่ำเสมอ และมีที่อยู่อาศัยไม่เป็นหลักแหล่ง ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่อง ลูกหนี้ไม่มีความรู้ในการบริหารธุรกิจของตนดีพอ ประสบปัญหาครอบครัว มีอายุงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และให้ความสำคัญระดับปานกลางในเรื่อง ลูกหนี้มีการศึกษาน้อย

ความสำคัญของปัญหาความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ของผู้ขอสินเชื่อ เชื้อเคหะ ให้ความสำคัญมากที่สุดในทุกเรื่อง คือ ลูกหนี้มีรายได้หรือเงินเดือนประจำไม่เพียงพอในการชำระหนี้ ภาระหนี้อื่นมาก ธุรกิจของลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงิน ลูกหนี้ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ลูกหนี้กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เงิน ธุรกิจของลูกหนี้ประสบปัญหา ลูกหนี้มีหนี้เงินกู้นอกระบบ ลูกหนี้มีอาชีพที่ไม่เป็นหลักแหล่ง และลูกหนี้มีรายได้ลดลง

ความสำคัญของปัญหาเงินทุน (Capital) ของผู้ขอสินเชื่อ เชื้อเคหะ ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง และขาดเงินทุนหมุนเวียน และให้ความสำคัญมากในเรื่อง ลูกหนี้มีส่วนร่วมทุนในการซื้อหรือปลูกสร้างน้อย และจำนวนสินทรัพย์ของผู้ขอ

ความสำคัญของปัญหาหลักประกัน (Collateral) ของผู้ขอสินเชื่อ เชื้อเคหะ โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง หลักประกันมีมูลค่าไม่คุ้มมูลหนี้ สภาพคล่องของหลักประกันลดลงหรือขาดสภาพคล่อง และหลักประกันมีปัญหา ให้ความสำคัญมากในเรื่อง หลักประกันเสื่อมสภาพเร็ว สภาพหลักประกันไม่แข็งแรง มีภาระผูกพัน และหลักประกันไม่ใช่หลักทรัพย์ของลูกหนี้

ความสำคัญของปัญหาสภาพทางเศรษฐกิจ (Conditions) ของผู้ขอสินเชื่อ เชื้อเคหะ ให้ความสำคัญมากในทุกเรื่อง คือ ลูกหนี้ประสบปัญหาทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบจากทางเศรษฐกิจ ถูกจำกัดการให้สินเชื่อ ธุรกิจของลูกหนี้ประสบเหตุการณ์ไม่คาดคิด เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย และมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

ความสำคัญของปัญหาประเทศที่ติดต่อด้วย (Country) ให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ประเทศคู่ค้ามีปัญหาด้านการเมือง สังคม เทคโนโลยี และการผลิต ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากภายนอกประเทศ และเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับประเทศคู่ค้า

เมื่อทำการวิเคราะห์คุณภาพลูกหนี้สินเชื่อ เชื้อเคหะ พบว่า ลูกหนี้ที่มีผลต่อการเป็นหนี้ ค้ำชำระของธนาคารมีปัญหา ดังนี้

1. ประเภทการกู้ร่วมมีปัญหามากกว่าการกู้เดี่ยว
2. อาชีพของลูกหนี้ที่ประสบปัญหามาก คือ อาชีพประกอบธุรกิจและค้าขาย
3. ประเภทธุรกิจที่ประสบปัญหามาก คือ กิจการขนาดเล็ก ซึ่งไม่จดทะเบียนหรือมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท
4. ลูกหนี้ที่ประสบปัญหามาก คือ ลูกหนี้ที่ประกอบอาชีพไม่เป็นหลักแหล่ง มีที่อยู่อาศัยไม่เป็นหลักแหล่ง และเป็นลูกหนี้เคยมีประวัติผิดนัดในการชำระหนี้

ลูกหนี้ที่ค้างชำระธนาคารได้ใช้วิธีการส่งพนักงานออกไปพบลูกหนี้ การสื่อสารทางโทรศัพท์ การใช้หนังสือเตือน และการใช้วิธีทางกฎหมาย เมื่อดำเนินการติดตามหนี้ค้างชำระตามวิธีดังกล่าวแล้ว พบว่า ลูกหนี้ไม่คิดว่าธนาคารจะดำเนินคดีจริง ลูกหนี้ขอปรานอมหนี้แต่ไม่มาชำระหนี้ตามกำหนด และลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ ธนาคารได้ใช้วิธีการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ที่มีปัญหา คือ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การลดยอดเงินต้นหรือเงินที่ต้องชำระคืน และการโอนสินทรัพย์เพื่อชำระหนี้

ในการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อเคหะที่พบ คือ ปัญหาการไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการฟ้องร้องดำเนินคดีโดยตรง พนักงานขาดประสบการณ์ในการให้สินเชื่อ และการได้รับข้อมูลสินเชื่อที่ผิดพลาดจากลูกหนี้ สำหรับวิธีการลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อเคหะที่ได้ผล คือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้ความสำคัญต่อคุณภาพมากกว่าการขยายตัวของสินเชื่อ และกำหนดให้พนักงานทุกระดับในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพสินเชื่อ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการบริหารสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยง สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาค 7 โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.2.1 ในการให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์การให้สินเชื่อเคหะ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาและบริหารสินเชื่อเห็นว่า ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับทุกด้าน โดยลำดับความสำคัญได้ ดังนี้ 1.ความสามารถในการชำระหนี้ 2.คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ 3.หลักประกัน 4.เงินทุน 5.สภาพทางเศรษฐกิจ และ6.ประเทศที่ติดต่อด้วย สอดคล้องกับ ทวีติยา บุศยรัตน์ (2541) ที่ว่า ธนาคารควรใช้ความระมัดระวัง และความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาคุณสมบัติของลูกหนี้ สภาพคล่องและเงินทุนของลูกหนี้ต่อความสามารถในการชำระหนี้ การเสื่อมสภาพของหลักประกัน การควบคุมและติดตามหนี้อย่างสม่ำเสมอ และการติดตามข่าวสารข้อมูลเพื่อทราบถึงสภาพการณ์ทั้งภายในและนอกประเทศ และสอดคล้องกับ พงศ์เชษฐ มังคลาภิบาล (2541) ที่ว่า ความล้มเหลวในการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย ที่เน้นการอนุมัติวงเงินกู้จากการพิจารณาหลักประกัน จึงควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจากคุณสมบัติของผู้ขอู้ อาชีพและรายได้ที่เป็นหลักแหล่ง มูลค่าหลักประกัน สัดส่วนในการให้วงเงินกู้ และสัดส่วนของจำนวนเงินผ่อนชำระ

5.2.2 การบริหารสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยง วิธีที่ได้ผลคือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้ความสำคัญต่อคุณภาพมากกว่าการขยายตัวของสินเชื่อ และการกำหนดให้พนักงานทุกระดับในกระบวนการสินเชื่อมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพสินเชื่อ โดยผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสนใจและดูแลการพิจารณาสินเชื่อ รวมไปถึงการบริหารความเสี่ยงในทุกขั้นตอนและกระบวนการ เพื่อให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ วารี หะวานนท์ (2539) ที่ว่า การบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพประกอบด้วย การกำหนดนโยบายสินเชื่อ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต่างๆ ให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน และการจัดองค์กรด้านการให้สินเชื่อ เพื่อให้การบริหารและการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ธนาคารต้องจัดให้มีโครงสร้างองค์กรด้านสินเชื่อที่ดีและมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับ สุเมธ ทาวิชัย (2546) ที่ว่า ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้วางนโยบายและแนวทางในการบริหาร การกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ โดยการให้ความสำคัญในกระบวนการและแผนการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เพื่อให้ธนาคารได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด และลดข้อผิดพลาดในการบริหารงานที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา และมีความสอดคล้องกับ เจนเนตร มณีนาค (2548) ที่ว่า การบริหารความเสี่ยงถือเป็นกระบวนการปกติของธุรกิจ โดยต้องแยกออกเป็นกระบวนการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร การนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในองค์กรจะประสบผลสำเร็จในทุกระดับต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติ มีการผลักดัน วางแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารทำได้ง่าย มีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างสูงสุด

5.2.3 การติดตามหนี้ค้างชำระเป็นปัญหาที่นับว่าจะมีเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาสำคัญได้แก่ ลูกหนี้ไม่คิดว่าธนาคารจะดำเนินคดีจริง ลูกหนี้ทำปรานอมหนี้แต่ไม่มาชำระหนี้ตามกำหนด และลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรัตน์ ศรีสุวรรณไพท (2527) ที่ว่า ลูกหนี้ผิดสัญญาชำระหนี้มีสาเหตุมาจากสาเหตุบางอย่างที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ และลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญาแต่ไม่ชำระหนี้เพราะเข้าใจผิดเกี่ยวกับเงื่อนไขเครดิตหรือการชำระหนี้หรือลูกค้าอาจจะหลงลืมโดยเจตนาหรือไม่เจตนา

5.2.4 จากการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ในระหว่างปี พ.ศ.2546-2550 จะเห็นได้ว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญมากเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่นๆ โดยสูงสุดเมื่อปี พ.ศ.2550 คิดเป็นร้อยละ 11.06 ของการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เมื่อเทียบกับสินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน ที่มีการให้สินเชื่อมากเป็นอันดับหนึ่ง แต่มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญคิดเป็นร้อยละ 1.72 ของสินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน สอดคล้องกับ อุมภาพร โชติเชียว (2551) ที่ว่า

ในการตั้งค่าเพื่อหนีสงฆ์จะสูญของธนาคารออมสิน สินเชื่อประเภทเพื่อสังคมและชุมชนเป็นสินเชื่อที่มีการให้สินเชื่อมากเป็นอันดับหนึ่ง แต่มีการตั้งค่าเพื่อหนีสงฆ์จะสูญอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อเทียบกับสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีการให้สินเชื่อเป็นอันดับสอง แต่พบว่า มีสัดส่วนของหนี้ค้างชำระสูง ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการกันสำรองค่าเพื่อหนีสงฆ์จะสูญเพิ่มสูงขึ้น

5.3 ข้อค้นพบ

ในการศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยง สินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาค 7 มีข้อค้นพบ ดังนี้

5.3.1 การตั้งค่าเพื่อหนีสงฆ์จะสูญของธนาคารออมสิน แบ่งการจัดชั้นหนี้ออกเป็น 5 ระดับ คือ ชั้นปกติ ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ชั้นสงฆ์ และชั้นสงฆ์จะสูญ พบว่าธนาคารออมสินมีการให้สินเชื่อประเภทเพื่อสังคมและชุมชนมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ สินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย โดยการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการจัดชั้นหนี้ไม่ปกติและมีสัดส่วนของหนี้ค้างชำระมากเป็นอันดับหนึ่ง และมีแนวโน้มของหนี้ค้างชำระที่เพิ่มสูงขึ้น

5.3.2 ปัญหาการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้ภาครัฐกิจโดยเฉพาะภาคการส่งออก เกิดการชะลอตัว ธุรกิจของลูกหนี้ขาดสภาพคล่องและขาดเงินทุนหมุนเวียนจนขาดทุน เกิดปัญหารายได้ของลูกหนี้ลดลงและปัญหาการว่างงาน อีกทั้งจากปัญหาการเมืองภายในประเทศที่ยังไม่มีข้อยุติ ทำให้ลูกหนี้ไม่มีเงินมาชำระหนี้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

5.3.3 ปัญหาความยากลำบากในการติดตามหนี้ อันเนื่องมาจากปัญหาการไม่สามารถส่งชำระหนี้ของลูกหนี้ได้ เมื่อเกิดการติดตามจากพนักงานบ่อยครั้งเข้า ทำให้ลูกหนี้หลบหนีการติดตาม เช่น ไม่รับโทรศัพท์ ไม่อยู่ตามที่อยู่อาศัยหลัก เป็นต้น จึงเกิดเป็นความยากลำบากในการติดตามหนี้ของพนักงาน

5.3.4 ปัญหาลูกหนี้ละทิ้งหลักประกัน เกิดจากปัญหาหนี้ค้างชำระที่เกิดขึ้น เมื่อหนี้มีจำนวนที่มากขึ้น ทำให้ลูกหนี้ละทิ้งหลักประกันมากขึ้น และจากความไม่เข้าใจของลูกหนี้เกี่ยวกับกฎหมาย ทำให้ลูกหนี้ส่วนใหญ่เข้าใจว่าการทิ้งหลักประกันให้ธนาคารทำการยึดและขายทอดตลาดลูกหนี้ก็จะหมดภาระหนี้สินกับธนาคาร แต่ความจริงแล้วการขายทอดตลาดหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นทำให้ลูกหนี้หมดภาระบางส่วน เนื่องจากการขายทอดตลาดโดยมากจะขายได้ในราคาต่ำกว่าราคาซื้อขายกันในตลาดซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

5.3.5 ปัญหาพนักงานเกิดความกลัวในการให้สินเชื่อ จากปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้พนักงานและผู้บริหารตระหนักถึงความเสี่ยงในการให้สินเชื่อมากขึ้น การให้สินเชื่อในปัจจุบันจึงมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ที่มากขึ้น เกิดการอนุมัติสินเชื่อที่ยากมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาให้สินเชื่อ และบริหารสินเชื่อเคหะ ดังนี้

5.4.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อเคหะ โดยกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ธนาคารได้รับผลตอบแทนและได้ประโยชน์อย่างสูงสุด

5.4.2 ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาและบริหารสินเชื่อเคหะ ควรให้ความสำคัญในการวิเคราะห์คุณภาพของลูกหนี้ในทุกด้าน โดยเฉพาะความสามารถในการชำระหนี้ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและด้านหลักประกัน ซึ่งเป็นสามอันดับแรกที่มีความเสี่ยงมากที่สุด รวมไปถึงการพิจารณาประวัติการชำระหนี้และภาระหนี้ของลูกหนี้ควบคู่กันไป ผู้มีหน้าที่ควรใช้ความระมัดระวังและความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา

5.4.3 ควรกำหนดมาตรฐานการให้สินเชื่อ การติดตามหนี้ และการบริหารความเสี่ยงทางด้านสินเชื่ออย่างชัดเจน มีระบบการควบคุมและวัดประสิทธิภาพหนี้ที่ดี โดยควรควบคุมตั้งแต่นั้นตอนการรับเอกสารจากผู้ขอสินเชื่อจนกระทั่งการติดตามหลังการอนุมัติสินเชื่อ

5.4.4 ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้สินเชื่อ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการวัดระดับความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

5.4.5 ควรมีการแบ่งแยกหน้าที่ และหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านสินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวกในการควบคุม ดูแลและติดตาม ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดการบริบทที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของการแบ่งหน้าที่การรับผิดชอบงานด้านสินเชื่อ เช่น

- หน่วยงานในการให้สินเชื่อ มีหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประเมิน และอนุมัติการให้สินเชื่อ
- หน่วยงานในการติดตามหนี้ มีหน้าที่ในการติดตามและดูแลหนี้ค้างชำระ
- หน่วยงานในการดำเนินคดี มีหน้าที่ในการทำการฟ้องร้องดำเนินคดีลูกหนี้

5.4.6 ควรให้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เนื่องจากสินเชื่อเป็นงานที่สร้างรายได้หลักให้แก่ธนาคาร ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงาน พนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจึงควรมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะทางด้านสินเชื่อ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน ควรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านสินเชื่อ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการให้ความรู้แก่พนักงานมีความสำคัญต่อการลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ นอกจากการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแล้ว ธนาคารยังควรอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่ไปด้วย

5.4.7 การให้สินเชื่อในปัจจุบันควรเน้นในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้คุณสมบัติของลูกค้าหนี้ และหลักประกันควบคู่กันไป นอกจากนั้นยังควรตรวจสอบข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อเข้าถึงประวัติการชำระหนี้และภาระหนี้ของลูกค้าหนี้ การให้สินเชื่อควรเน้นคุณภาพของสินเชื่อมากกว่าปริมาณการให้สินเชื่อ เนื่องจากการกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อสูงมีผลทำให้คุณภาพสินเชื่อลดลง ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อสูงขึ้น ก่อให้เกิดเป็นปัญหาหนี้ค้างชำระได้

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการบริหารความเสี่ยง สินเชื่อเคหะระหว่างธนาคารในกำกับของรัฐกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด