

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยนับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีพประการหนึ่ง และเป็นรากฐานอันมั่นคงของครอบครัว ดังนั้นประชาชนจึงมีความต้องการที่อยู่อาศัยของตนเอง แต่การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ของที่อยู่อาศัยเป็นเรื่องยากยิ่ง เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ราคาที่อยู่อาศัยมีราคาสูงขึ้นมากเกินกว่ากำลังซื้อของประชาชนที่จะซื้อได้ในคราวเดียว บริการสินเชื่อประเภทหนึ่งของสถาบันการเงิน คือ สินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการกู้ยืมเพื่อซื้อที่ดิน ซื้อที่ดินและอาคาร เพื่อต่อเติมอาคาร หรือซื้อห้องชุด การผ่อนชำระคืนเป็นระยะยาว (Long Term) คือ จ่ายเป็นงวด ๆ ละเท่ากันตามที่ตกลงกันได้ จึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อที่อยู่อาศัย ช่วยให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ง่ายขึ้น

สินเชื่อที่อยู่อาศัยนั้น แต่ก่อนไม่ได้รับความสนใจจากธนาคารพาณิชย์มากนัก เนื่องจากเป็นเงินกู้รายย่อย การกู้ยืมในวงเงินไม่มากนัก และมีต้นทุนในการดำเนินการสูง มีสถาบันการเงินของรัฐ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ แต่ในปัจจุบันสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้รับความสำคัญมากขึ้น เห็นได้จากรัฐบาลยอมให้ประชาชนนำดอกเบี้ยที่จ่ายไปเพื่อชำระเงินกู้ที่อยู่อาศัยไปใช้หักค่าลดหย่อนในการเสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดาประจำปี เป็นเงินไม่เกิน 10,000 บาท ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำวิธีการดำรงเงินกองทุนตามมาตรฐานของ Bank for International Settlements (BIS) มาใช้กับธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน กำหนดให้สินเชื่อเพื่อการจัดหาที่อยู่อาศัยแก่บุคคลธรรมดาที่มีความเสี่ยงเพียง 50% จากเดิมที่มีความเสี่ยง 100% ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จึงสามารถขยายสินเชื่อได้เพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มทุนเป็นจำนวนมาก (เฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยราคาประเมินไม่เกิน 1 ล้านบาทและวงเงินกู้ไม่เกิน 750,000 บาท ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้มีความเสี่ยง 80 %) ทำให้

ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ หันมาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น สินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นเงินกู้ที่มีความเสี่ยงต่ำ มีหลักประกันเงินกู้ที่มีความเชื่อถือได้ คือ อสังหาริมทรัพย์ (ที่ดินและอาคาร) และเจ้าของมีความภูมิใจและความห่วงใยในกรรมสิทธิ์ของตน จึงผ่อนชำระคืนเงินกู้อย่างสม่ำเสมอ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างก็แข่งขันกันให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในรูปแบบต่าง ๆ และประชาชนก็มาใช้บริการมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เติบโตอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2530 จนถึงปัจจุบันมีปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างอยู่ในระบบสถาบันการเงินเป็นจำนวนกว่าสามแสนล้านบาท มีอัตราการเพิ่มขึ้น 600% และมีจำนวนการกู้คงค้างกว่าเจ็ดแสนราย

เมื่อสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้รับความสนใจ ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ประชาชน) มากขึ้น จึงมีการแข่งขันด้านการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำ ค่าธรรมเนียมต่ำ บริการสะดวกรวดเร็ว วงเงินกู้สูง ระยะเวลาผ่อนชำระนาน เป็นต้น การแข่งขันนี้ทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ มักประสบปัญหาที่สำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกและบริหารบัญชีลูกหนี้ อันเนื่องมาจากมีบัญชีคงค้างอยู่เป็นจำนวนมาก และยังมีบัญชีเกิดขึ้นใหม่อีก สถาบันการเงินเหล่านี้ต้องการระบบงานสมัยใหม่มาช่วยการบริหารงานสินเชื่อ ระบบงานสมัยใหม่นี้จะตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีลักษณะยืดหยุ่น ไม่ซ้ำซ้อน ประสานเชื่อมโยงเข้าหากันได้ และมีเป้าหมายสร้างข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ระบบงานนี้เป็นที่ทราบกันดีในหมู่นักบริหารชั้นสูง เรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System = MIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของธนาคารฯ ได้เกิดขึ้นเมื่อเกือบ 20 ปีมาแล้ว เมื่อมีการวิจัยจัดทำโครงสร้างระบบฐานข้อมูลใช้กับงานธนาคารฯ และต่อมามีการวิจัยนำเอาระบบสารสนเทศมาช่วยในธุรกิจประกันภัยและอื่น ๆ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหลักในการประมวลผลข้อมูล เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณสมบัติในการประมวลผลที่ซับซ้อนได้คราวละมาก ๆ ในเวลาอันรวดเร็ว

การใช้ระบบสารสนเทศในงานบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย มีใช้กันอย่างแพร่หลายแล้วในสถาบันการเงินหลายแห่ง แต่ยังคงมีความแตกต่างกันในด้านโครงสร้าง งบประมาณและบุคลากร อีกทั้งสถาบันขนาดเล็กบางแห่งเพิ่งจะนำมาใช้จึงยังไม่ทราบปัญหาที่จะเกิดขึ้นและไม่ได้เตรียมการป้องกันไว้ ดังนั้นการศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัยในด้าน

โครงสร้าง การใช้งาน ความคิดเห็นของผู้ใช้ ประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าระบบช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างไร ผู้บริหารให้ความสนใจและให้ความสำคัญ (คุณค่า) ในระดับใด การลงทุนไปแล้วใช้งานคุ้มค่าหรือไม่ สำหรับใช้กำหนดแนวทางสร้างระบบสารสนเทศต้นแบบ เป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย เป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้มากขึ้น และเป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมการจัดสรรที่ดินและการก่อสร้างอาคารด้วย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดเรื่องระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้กับงานการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย
2. เพื่อศึกษาวิธีการ ปัญหา และอุปสรรค การดำเนินการระบบสารสนเทศบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย
3. เพื่อหาแนวทางนำระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบ เพื่อช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร
4. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ใช้กับงานปฏิบัติการ และการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานวิเคราะห์หรืออำนวยการสินเชื่อ และผู้บริหารสินเชื่อระดับผู้อำนวยการฝ่าย หรือผู้จัดการฝ่ายของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่สำคัญ 5 ประเภท คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารของรัฐ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ
- 2) การใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยทางด้านงานปฏิบัติการ และงานบริหาร
- 3) ความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
- 4) ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. งานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเป็นที่ยอมรับว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้กับแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย และมีความรู้ทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย (จากการศึกษาและหรือฝึกอบรม)

2. งานวิจัยนี้ครอบคลุมเฉพาะงานปฏิบัติการ และงานบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทรายย่อย หรือสินเชื่อบุคคลเท่านั้น

## คำจำกัดความของคำศัพท์

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System = MIS) หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูล โดยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะสนับสนุนการปฏิบัติการ การบริหาร และหน้าที่ในการตัดสินใจขององค์กร

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) หมายถึง เงินกู้ยืมเพื่อประโยชน์ในการจัดหาที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย การก่อสร้างบ้าน การซื้อบ้าน ซ่อมแซมบ้านของตนเอง

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบการวิจัย                      การวิจัยเชิงบรรยาย และวิเคราะห์แบบสำรวจ
2. เครื่องมือ                                แบบสอบถามชนิดปิดและเปิด
3. แหล่งข้อมูล
  - 3.1) ปฐมภูมิ    จากการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสินเชื่อ กับ พนักงานสินเชื่อ
  - 3.2) ทุติภูมิ    จากคู่มือปฏิบัติงาน และรายงานประจำปี

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบแนวความคิดของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะของสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย
2. ทำให้ผู้บริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีระบบสารสนเทศช่วยสนับสนุนการบริหาร และการตัดสินใจ
3. เป็นการพัฒนา การจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ประชาชน) จะได้รับประโยชน์ในด้านความสะดวก และรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายต่ำ ทำให้มีโอกาสจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ง่ายขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย