

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ชุดที่

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อนานผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามให้เป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงได้ ก็ด้วยการได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกที่ต้องการ และกรณารอรายละเอียด ลงในช่องว่างที่กำหนด ถ้าเลือกตัวเลือกข้ออื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย☐ 2) หญิง

2. อายุ(ปี)

☐ 1) 20 – 25☐ 2) 26 – 30☐ 3) 31 – 35☐ 4) 36 – 40☐ 5) 41 – 45☐ 6) 46 – 50☐ 7) มากกว่า 50

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ต่ำกว่าอนุปริญญา☐ 2) อนุปริญญา☐ 3) ปริญญาตรี☐ 4) ปริญญาโท☐ 5) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด☐ 2) สมรส☐ 3) หม้าย /หย่าร้าง

5. อาชีพหลัก

- ☐ 1) รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐ
- ☐ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ 4) เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 5) เกษตรกรรม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

6. ระยะเวลาในการทำงาน(ปี)

- ☐ 1) 1 – 4 ☐ 2) 5 – 8 ☐ 3) 9 – 12
- ☐ 4) 13 – 16 ☐ 5) 17 – 20 ☐ 6) มากกว่า 20

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน(บาท)

- ☐ 1) 1 – 10,000 ☐ 2) 10,001 – 20,000 ☐ 3) 20,001 – 30,000
- ☐ 4) 30,001 – 40,000 ☐ 5) 40,001 – 50,000 ☐ 6) มากกว่า 50,000

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (บาท)

- ☐ 1) 1 – 10,000 ☐ 2) 10,001 – 20,000 ☐ 3) 20,001 – 30,000
- ☐ 4) 30,001 – 40,000 ☐ 5) 40,001 – 50,000 ☐ 6) มากกว่า 50,000

9. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวท่าน)

- ☐ 1) 1 คน ☐ 2) 2 คน ☐ 3) 3 คน
- ☐ 4) 4 คน ☐ 5) 5 คน ☐ 6) มากกว่า 5 คน

10. ลักษณะการอยู่อาศัยของท่าน ก่อนที่จะขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร

- ☐ 1) ของตนเอง ☐ 2) เช่า ☐ 3) ครอบครัว
- ☐ 4) อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย

11. ประเภทที่อยู่อาศัยที่ท่านซื้อหรือปลูกสร้าง

- ☐ 1) บ้านเดี่ยว
 ☐ 2) ทาวน์เฮ้าส์
 ☐ 3) อาคารพาณิชย์
☐ 4) บ้านชุด (คอนโดมิเนียม)
 ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ).....

12. ท่านซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัยราคาเท่าใด (บาท)

- ☐ 1) 1 – 500,000
 ☐ 2) 500,001 – 1,000,000
 ☐ 3) 1,000,001 – 1,500,000
☐ 4) 1,500,001 – 2,000,000
 ☐ 5) 2,000,001 – 2,500,000
 ☐ 6) 2,500,001 – 3,000,000
☐ 7) มากกว่า 3,000,000

13. ท่านกู้เงินจากธนาคารเป็นจำนวนเท่าใด (บาท)

- ☐ 1) 1 – 500,000
 ☐ 2) 500,001 – 1,000,000
 ☐ 3) 1,000,001 – 1,500,000
☐ 4) 1,500,001 – 2,000,000
 ☐ 5) 2,000,001 – 2,500,000
 ☐ 6) 2,500,001 – 3,000,000
☐ 7) มากกว่า 3,000,000

14. ระยะเวลาในการชำระหนี้ของท่านตามสัญญากู้เงิน (ปี)

- ☐ 1) 1 – 5
 ☐ 2) 6 – 10
 ☐ 3) 11 – 15
☐ 4) 16 – 20
 ☐ 5) 21 – 25
 ☐ 6) มากกว่า 25

15. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)

- ☐ 1) 1 – 5,000
 ☐ 2) 5,001 – 10,000
 ☐ 3) 10,001 – 15,000
☐ 4) 15,001 – 20,000
 ☐ 5) 20,001 – 25,000
 ☐ 6) 25,001 – 30,000
☐ 7) มากกว่า 30,000

16. ในการกู้ยืมเงินของท่าน มีผู้กู้ร่วมกับท่านกี่คน (ไม่รวมตัวท่าน)

- ☐ 1) 1 คน
 ☐ 2) 2 คน
 ☐ 3) 3 คน
☐ 4) มากกว่า 3 คน
 ☐ 5) ไม่มีผู้ร่วม

17. ในการกู้ยืมเงิน ท่านเสียดอกเบี้ยอยู่ที่อัตราร้อยละเท่าไร (ต่อปี)

- ☐ 1) 1.00 – 4.00
 ☐ 2) 4.01 – 5.00
 ☐ 3) 5.01 – 6.00
☐ 4) 6.01 – 7.00
 ☐ 5) 7.01 – 8.00
 ☐ 6) มากกว่า 8.00

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาเลือกโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มากหรือน้อยเพียงใด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ชื่อเสียงของธนาคาร					
2. การให้บริการของพนักงาน					
3. การให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์, วันหยุดนักขัตฤกษ์					
4. การให้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น เอ.ที.เอ็ม., อินเทอร์เน็ต)					
5. วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ					
6. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ					
7. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อเดือน					
8. ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ					
9. ระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อ					
10. การจัดโปรโมชั่นต่างๆ (เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย, ค่าธรรมเนียม)					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์



ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น รวมทั้งจังหวัดนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DLONE1	1029786.98	578058.114	338
Y1	45475.46	40297.570	338
M1	3.44	1.293	338
P1	1252239.64	950383.196	338
R1	5.8362	1.31319	338

Correlations

		DLONE1	Y1	M1	P1	R1
Pearson Correlation	DLONE1	1.000	.688	.398	.800	-.132
	Y1	.688	1.000	.254	.633	-.015
	M1	.398	.254	1.000	.373	-.061
	P1	.800	.633	.373	1.000	-.054
	R1	-.132	-.015	-.061	-.054	1.000
Sig. (1-tailed)	DLONE1		.000	.000	.000	.007
	Y1	.000		.000	.000	.395
	M1	.000	.000		.000	.131
	P1	.000	.000	.000		.163
	R1	.007	.395	.131	.163	
N	DLONE1	338	338	338	338	338
	Y1	338	338	338	338	338
	M1	338	338	338	338	338
	P1	338	338	338	338	338
	R1	338	338	338	338	338

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.845 ^a	.713	.710	311265.047	.713	207.321	4	333	.000	1.894

a. Predictors: (Constant), R1, Y1, M1, P1

b. Dependent Variable: DLONE1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	475146.592	92385.599		5.143	.000	293413.638	656879.546					
	Y1	4.329	.544	.302	7.957	.000	3.259	5.400	.688	.400	.233	.598	1.672
	M1	46842.754	14151.220	.105	3.310	.001	19005.699	74679.809	.398	.178	.097	.859	1.165
	P1	.344	.024	.565	14.286	.000	.296	.391	.800	.616	.419	.550	1.819
	R1	-40090.962	12947.620	-.091	-3.096	.002	-65560.398	-14621.525	-.132	-.167	-.091	.994	1.006

a. Dependent Variable: DLONE1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	417991.13	4352097.00	1029786.98	488277.825	338
Residual	-1945996.750	1703411.500	.000	309412.262	338
Std. Predicted Value	-1.253	6.804	.000	1.000	338
Std. Residual	-6.252	5.473	.000	.994	338

a. Dependent Variable: DLONE1

Coefficient Correlations^a

Model			R1	Y1	M1	P1
1	Correlations	R1	1.000	-.026	.045	.042
		Y1	-.026	1.000	-.026	-.601
		M1	.045	-.026	1.000	-.281
		P1	.042	-.601	-.281	1.000
	Covariances	R1	167640856.9	-184.887	8237591.817	13.221
		Y1	-184.887	.296	-201.826	-.008
		M1	8237591.817	-201.826	200257028.9	-95.562
		P1	13.221	-.008	-95.562	.001

a. Dependent Variable: DLONE1

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Y1	M1	P1	R1
1	1	4.326	1.000	.00	.01	.01	.01	.00
	2	.418	3.218	.01	.26	.01	.10	.02
	3	.149	5.385	.00	.69	.03	.69	.01
	4	.087	7.063	.01	.03	.81	.20	.11
	5	.021	14.422	.97	.00	.14	.00	.85

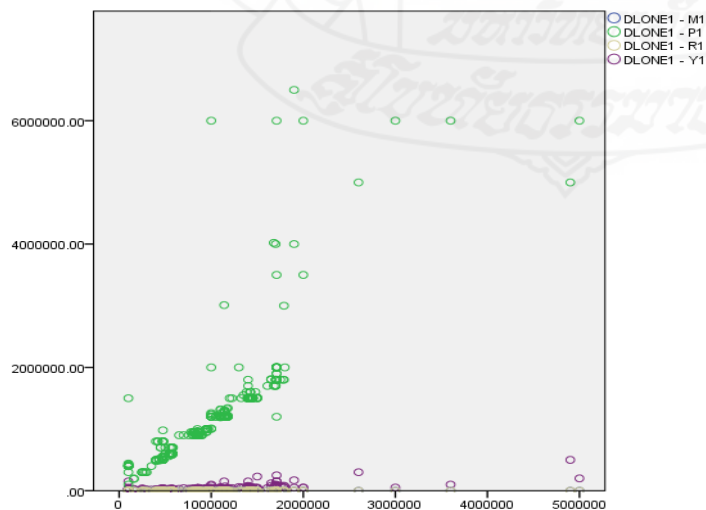
a. Dependent Variable: DLONE1

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	DLONE1	Predicted Value	Residual
32	-3.050	1140000	2089206.12	-949206.115
43	-3.003	1000000	1034737.51	-934737.505
328	-6.252	1000000	2945996.74	-1945996.745
334	-5.138	1900000	3499144.87	-1599144.875
335	5.473	5000000	3296588.45	1703411.546
336	-6.115	1710000	3613491.74	-1903491.737

a. Dependent Variable: DLONE1

Charts



ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DLONE2	1059228.92	607223.440	249
Y2	45646.55	42419.733	249
M2	3.46	1.310	249
P2	1280763.05	1019812.908	249
R2	5.720	1.3468	249

Correlations

		DLONE2	Y2	M2	P2	R2
Pearson Correlation	DLONE2	1.000	.714	.374	.802	-.095
	Y2	.714	1.000	.266	.672	.030
	M2	.374	.266	1.000	.359	-.033
	P2	.802	.672	.359	1.000	-.044
	R2	-.095	.030	-.033	-.044	1.000
Sig. (1-tailed)	DLONE2	.	.000	.000	.000	.067
	Y2	.000	.	.000	.000	.317
	M2	.000	.000	.	.000	.300
	P2	.000	.000	.000	.	.245
	R2	.067	.317	.300	.245	.
N	DLONE2	249	249	249	249	249
	Y2	249	249	249	249	249
	M2	249	249	249	249	249
	P2	249	249	249	249	249
	R2	249	249	249	249	249

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.844 ^a	.712	.708	328309.224	.712	151.091	4	244	.000	1.903

a. Predictors: (Constant), R2, Y2, M2, P2

b. Dependent Variable: DLONE2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	487159.141	108410.210		4.494	.000	273619.866	700698.416					
	Y2	4.632	.667	.324	6.949	.000	3.319	5.945	.714	.406	.239	.544	1.840
	M2	41048.520	17057.669	.089	2.406	.017	7449.449	74647.592	.374	.152	.083	.870	1.150
	P2	.327	.029	.549	11.430	.000	.271	.384	.802	.591	.392	.510	1.960
	R2	-35043.465	15548.818	-.078	-2.254	.025	-65670.500	-4416.429	-.095	-.143	-.077	.991	1.009

a. Dependent Variable: DLONE2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	469054.75	4433852.00	1059228.92	512515.228	249
Residual	-1893015.875	1716683.125	.000	325650.806	249
Std. Predicted Value	-1.152	6.584	.000	1.000	249
Std. Residual	-5.766	5.229	.000	.992	249

a. Dependent Variable: DLONE2

Coefficient Correlations^a

Model			R2	Y2	M2	P2
1	Correlations	R2	1.000	-.082	.022	.079
		Y2	-.082	1.000	-.038	-.643
		M2	.022	-.038	1.000	-.249
		P2	.079	-.643	-.249	1.000
	Covariances	R2	241765746.4	-847.635	5845243.477	35.045
		Y2	-847.635	.444	-433.221	-.012
		M2	5845243.477	-433.221	290964087.7	-121.623
		P2	35.045	-.012	-121.623	.001

a. Dependent Variable: DLONE2

Collinearity Diagnostics^a

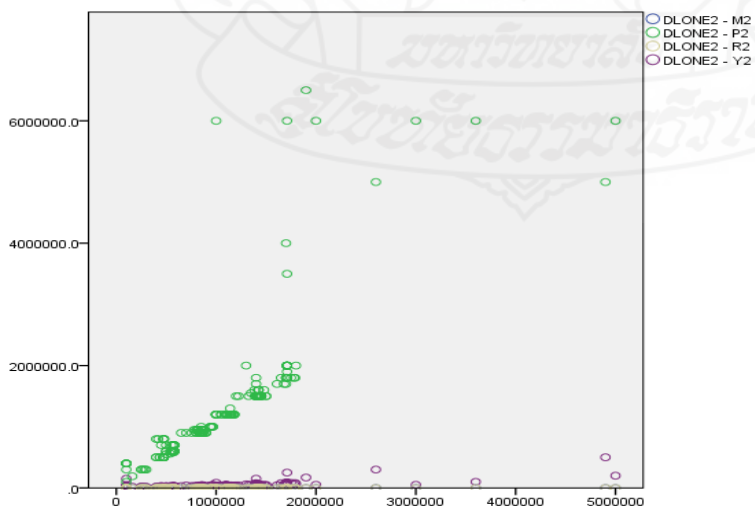
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Y2	M2	P2	R2
1	1	4.296	1.000	.00	.01	.01	.01	.00
	2	.451	3.085	.01	.22	.01	.10	.02
	3	.142	5.495	.00	.71	.04	.68	.02
	4	.088	6.995	.02	.05	.81	.20	.12
	5	.023	13.719	.97	.00	.14	.01	.84

a. Dependent Variable: DLONE2

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	DLONE2	Predicted Value	Residual
239	-5.726	1000000	2879794.71	-1879794.711
245	-4.717	1900000	3448600.30	-1548600.299
246	5.229	5000000	3283316.92	1716683.076
247	-5.766	1710000	3603015.90	-1893015.903

a. Dependent Variable: DLONE2

Charts

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น นอกเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DLONE3	947415.73	480844.494	89
Y3	45108.99	33737.886	89
M3	3.39	1.249	89
P3	1172438.20	720590.004	89
R3	6.1597	1.16130	89

Correlations

		DLONE3	Y3	M3	P3	R3
Pearson Correlation	DLONE3	1.000	.579	.488	.793	-.230
	Y3	.579	1.000	.206	.444	-.194
	M3	.488	.206	1.000	.443	-.143
	P3	.793	.444	.443	1.000	-.061
	R3	-.230	-.194	-.143	-.061	1.000
Sig. (1-tailed)	DLONE3	.	.000	.000	.000	.015
	Y3	.000	.	.026	.000	.034
	M3	.000	.026	.	.000	.090
	P3	.000	.000	.000	.	.286
	R3	.015	.034	.090	.286	.
N	DLONE3	89	89	89	89	89
	Y3	89	89	89	89	89
	M3	89	89	89	89	89
	P3	89	89	89	89	89
	R3	89	89	89	89	89

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.854 ^a	.729	.716	256223.849	.729	56.481	4	84	.000	1.794

a. Predictors: (Constant), R3, P3, M3, Y3

b. Dependent Variable: DLONE3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1												
(Constant)	426859.407	182783.685		2.335	.022	63374.004	790344.810					
Y3	3.633	.920	.255	3.950	.000	1.804	5.462	.579	.396	.224	.775	1.291
M3	57745.975	24607.556	.150	2.347	.021	8811.152	106680.798	.488	.248	.133	.790	1.266
P3	.404	.046	.606	8.723	.000	.312	.496	.793	.689	.495	.670	1.493
R3	-50814.455	24190.032	-.123	-2.101	.039	-98918.986	-2709.923	-.230	-.223	-.119	.945	1.058

a. Dependent Variable: DLONE3

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	305628.94	2197497.25	947415.73	410542.188	89
Residual	-954479.375	484467.656	.000	250332.858	89
Std. Predicted Value	-1.563	3.045	.000	1.000	89
Std. Residual	-3.725	1.891	.000	.977	89

a. Dependent Variable: DLONE3

Coefficient Correlations^a

Model			R3	P3	M3	Y3
1	Correlations	R3	1.000	-.079	.130	.187
		P3	-.079	1.000	-.406	-.409
		M3	.130	-.406	1.000	.012
		Y3	.187	-.409	.012	1.000
	Covariances	R3	585157650.8	-88.567	77492920.87	4150.743
		P3	-88.567	.002	-463.187	-.017
		M3	77492920.87	-463.187	605531798.5	282.906
		Y3	4150.743	-.017	282.906	.846

a. Dependent Variable: DLONE3

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Y3	M3	P3	R3
1	1	4.441	1.000	.00	.01	.00	.01	.00
	2	.300	3.846	.01	.54	.01	.04	.02
	3	.166	5.178	.01	.38	.02	.68	.01
	4	.079	7.478	.01	.01	.82	.26	.07
	5	.013	18.141	.98	.06	.14	.01	.90

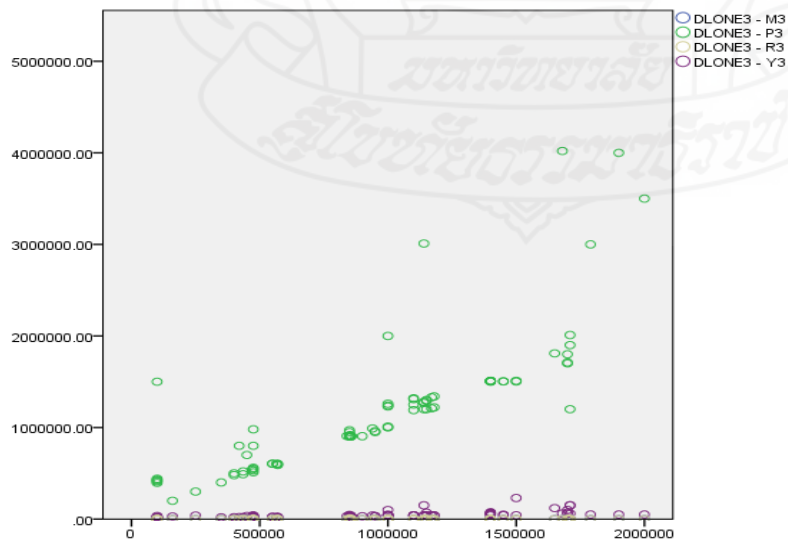
a. Dependent Variable: DLONE3

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	DLONE3	Predicted Value	Residual
32	-3.725	1140000	2094479.37	-954479.371
43	-3.593	1000000	1020608.34	-920608.345

a. Dependent Variable: DLONE3

Charts



ผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
รวมทั้งจังหวัดนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
C 1	338	3.14	.891
C 2	338	3.69	.906
C 3	338	2.25	.929
C 4	338	2.39	1.096
C 5	338	3.51	.690
C 6	338	3.61	.812
C 7	338	3.29	.737
C 8	338	3.41	.814
C 9	338	3.21	.831
C 10	338	3.97	.822
Valid N (listwise)	338		

ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
C 1	249	3.10	.917
C 2	249	3.75	.918
C 3	249	2.31	.904
C 4	249	2.39	1.142
C 5	249	3.46	.684
C 6	249	3.61	.850
C 7	249	3.33	.758
C 8	249	3.41	.828
C 9	249	3.24	.817
C 10	249	4.03	.822
Valid N (listwise)	249		

นอกเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
C 1	89	3.24	.812
C 2	89	3.52	.854
C 3	89	2.08	.980
C 4	89	2.38	.959
C 5	89	3.66	.690
C 6	89	3.62	.699
C 7	89	3.18	.667
C 8	89	3.40	.779
C 9	89	3.13	.869
C 10	89	3.80	.800
Valid N (listwise)	89		

ภาคผนวก ค

เขตการปกครองจังหวัดนครสวรรค์



ตารางที่ 1 เขตการปกครองจังหวัดนครสวรรค์ ณ กรกฎาคม 2553

อำเภอ	ตำบล	หมู่บ้าน	อบต.	เทศบาล	อบจ.
1. อำเภอเมืองนครสวรรค์	16	171	16	2	1
2. อำเภอโกรกพระ	9	65	7	3	0
3. อำเภอชุมแสง	11	126	11	2	0
4. อำเภอหนองบัว	9	107	9	1	0
5. อำเภอบรรพตพิสัย	13	118	12	2	0
6. อำเภอเก้าเลี้ยว	5	43	4	1	0
7. อำเภอตากถ์	10	127	10	2	0
8. อำเภอท่าตะโก	10	112	10	1	0
9. อำเภอพยุหะคีรี	11	125	9	2	0
10. อำเภอไพศาลี	8	101	8	1	0
11. อำเภอตากฟ้า	7	76	7	1	0
12. อำเภอลาดยาว	12	149	12	2	0
13. อำเภอแม่วงก์	4	66	4	0	0
14. อำเภอแม่เปิน	1	24	1	0	0
15. อำเภอชุมตาบง	2	23	2	0	0
รวม	128	1,433	122	20	1

ที่มา : จังหวัดนครสวรรค์ (2554) การปกครอง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร ณ วันที่ 15 มีนาคม 2553

อำเภอ	ชาย	หญิง	รวม
1. เมืองนครสวรรค์	116,062	124,493	240,555
2. โกรกพระ	17,624	18,403	36,027
3. ชุมแสง	32,293	34,217	66,506
4. หนองบัว	34,555	35,617	70,172
5. บรรพตพิสัย	42,912	44,564	87,476
6. แก้วลาย	17,169	17,764	34,933
7. ตาคี	55,923	57,082	113,005
8. ท่าตะโก	33,015	34,627	67,642
9. ไพศาลี	35,500	36,068	71,568
10. พยุหะคีรี	30,170	32,150	62,320
11. ลาดยาว	44,356	45,861	90,217
12. ตากฟ้า	20,017	20,623	40,640
13. แม่वंก	26,606	26,210	52,816
14. แม่เปิน	10,304	9,955	20,259
15. ชุมตาบง	9,382	9,350	18,732
รวม	525,884	546,984	1,072,868

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ (2554) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ภาคผนวก ง

การดำเนินธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย



การดำเนินธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ชั้นนำและมีสินทรัพย์สูงสุดเป็นอันดับ 2 ของประเทศ จึงมีความสำคัญและมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ดังนั้น ก่อนจะทำการศึกษาจึงได้อธิบายประวัติความเป็นมา และพัฒนาการที่สำคัญของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้ผู้ที่สนใจทำการศึกษาได้ทราบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Krung Thai Bank Limited" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคาร วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐคือ เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น

ในระยะแรกของการก่อตั้งบมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราชเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ และหลังจากการรวมกับธนาคารสยาม จำกัด แล้ว บมจ.ธนาคารกรุงไทย

กลายเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐเพียงแห่งเดียว ที่มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศที่สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศได้

2. ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน

ความก้าวหน้าของบมจ.ธนาคารกรุงไทย นับตั้งแต่ปี 2509 ที่บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้เริ่มดำเนินกิจการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคงและรวดเร็ว มีการปรับปรุงและขยายองค์กรงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น จนถึงปี 2531 บมจ.ธนาคารกรุงไทย จัดเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอกซึ่งความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

บมจ.ธนาคารกรุงไทย ยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายในธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งบมจ.ธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ และในปี 2532 ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 เครื่อง จากที่มีอยู่เดิม 171 เครื่อง ทำให้ธนาคารสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการด้านนี้ออกไปอีก โดยเปิดให้มีบริการธนาคารออฟฟิศเบงคิง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้า

ความก้าวหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ/ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (Krung Thai Bank Public Company Limited)

ช่วงปี 2535 - 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering ในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาด นโยบาย Top 15 ทำให้ธนาคารสามารถเข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online จากระบบ P-6000 เป็นระบบ P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จากผลของความก้าวหน้าและความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 ทำให้ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขสภาพการจ้างที่เกี่ยวกับการเงินได้ ทำให้ธนาคารมีความคล่องตัวในการบริหารงานเพิ่มขึ้น

ในปี 2540 ได้เกิดวิกฤติเศรษฐกิจและส่งผลทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ ซึ่งได้ส่งผลกระทบทำให้ธนาคารจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางการได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องและเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ในขณะนั้น ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบธนาคาร โดยให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมทั้งให้บมจ.ธนาคารกรุงไทยเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท รวมทุนจดทะเบียนเดิมเป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายหุ้นแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบธนาคาร เพื่อรองรับการควบรวมกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังการโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพไปยัง บริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อให้เอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง การลดต้นทุน การดำเนินงาน รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยธนาคารเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ คือธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารสะดวก” มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกแห่งทุกช่องทางและตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ธนาคารได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายรวมทั้งขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ธนาคารได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ปี 2549 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักการ คือ 1) การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ (Minimum Capital Requirement) 2) การกำกับดูแลโดยทางการ (Supervisory Review Process) 3) การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล (Market Discipline) ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น และธนาคารยังมุ่งสู่การเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

ปี 2550-2551 ธนาคารประสบความสำเร็จในการก้าวข้ามกรอบการเป็นเพียงนักการธนาคารไปสู่การเป็นนักการตลาดมืออาชีพ ด้วยการเปิดแนวทางใหม่ทางการตลาด ภายใต้โครงการ “ไปช้อปปิ้ง ไปแบงค์” โดยร่วมมือกับ บมจ.เคทีบี ลีสซิง ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีคุณภาพมากกว่า 300 รายการ ในราคาพิเศษผ่านทางสาขาและพนักงานของธนาคาร ที่ได้รับการอบรมด้านการขายมาเป็นอย่างดี และร่วมเป็นพันธมิตรกับค่ายเพลง LOVEiS ซึ่งเป็นที่ยอมรับในทุกกลุ่มอายุในการทำ Music Marketing เปิดตัวบริการ KTB Leasing, KTB Online และ KTB Visa Debit

ทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยธนาคารได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงและวางแผนงาน เพื่อให้ Convenience Brand ของธนาคารคงอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไป อีกทั้งในปี 2551 ธนาคารได้ประกาศรับประกันคุณภาพบริการของสาขาทั่วประเทศ

นอกจากนี้ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายที่สอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า อีกทั้งขยายช่องทางการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2551 ธนาคารเปิดสาขาใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้ ณ สิ้นปีธนาคารมีสาขามาถึง 832 แห่ง และมีเครื่องบริการอัตโนมัติรวมกันถึง 5,886 เครื่อง และยังขยายช่องทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ ได้แก่ การเปิดสาขาที่ให้บริการตลอด 7 วัน การเปิดให้บริการสาขาเคลื่อนที่ หรือ KTB Mobile Bank

ปี 2552 ธนาคารมีบทบาทสำคัญทั้งในฐานะเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ และเป็นธนาคารของรัฐในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ฟื้นตัว ด้วยการอัดฉีดเงินให้สินเชื่อเข้าสู่ระบบเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันก็ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่เพื่อสนับสนุนมาตรการไทยเข้มแข็งของรัฐบาลอย่างเต็มที่ และในปี 2552 ธนาคารได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้น 52 แห่ง ทำให้ ณ สิ้นปี 2552 ธนาคารมีสาขาในประเทศไทยรวม 884 แห่ง เป็นสาขาที่ให้บริการตลอด 7 วัน 187 แห่ง และมีเครื่องบริการอัตโนมัติ จำนวน 6,398 เครื่อง รวมทั้งได้เพิ่มจุดบริการ “เคาน์เตอร์แสนสะดวก” ผ่านพันธมิตรของธนาคารเพิ่มขึ้น ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์การเกษตร รวม 16 จุด

ปี 2553 ธนาคารได้มีการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งด้าน Product People Place Process และ Promotion ส่งผลให้ธนาคารได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ผลประกอบการดีขึ้นอย่างโดดเด่น โดยเฉพาะด้านสินเชื่อที่ครองส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 1 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ขณะเดียวกันก็สามารถรักษาส่วนแบ่งด้านสินทรัพย์และด้านเงินฝากในอันดับ 2 ไว้ได้ท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และในปี 2553 ธนาคารได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก 78 แห่ง ทำให้มีสาขาในประเทศไทยรวม 962 แห่ง และติดตั้งเครื่องบริการอัตโนมัติเพิ่มขึ้น 1,630 เครื่อง ทำให้มีจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติรวม 8,028 เครื่อง และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในพื้นที่ห่างไกลโดยการจัดรถบริการเคลื่อนที่จำนวน 83 คัน

3. โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย 14 สายงาน โดยธนาคารได้จัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับภารกิจต่าง ๆ ที่จะทำให้นาชาตเป็นธนาคาร ที่สร้างความสะดวกสบายและมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดของสายงานหลักแต่ละสายงานดังนี้

3.1 สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย เป็นสายงานหลักในการให้บริการลูกค้าและสร้างรายได้ให้กับธนาคาร โดยทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินทุกประเภทแก่ลูกค้าตามนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคาร ทั้งการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อทุกประเภท ให้บริการรับชำระค่าบริการและค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ รวมทั้งการแนะนำและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารและบริษัทในเครือ ผ่านทางสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศที่มีอยู่รวม 962 สาขา

3.2 สายงานธุรกิจขนาดกลาง ดูแลกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 10 – 500 ล้านบาท ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำคัญของธุรกิจธนาคาร เพราะเป็นรากฐานทางเศรษฐกิจที่สำคัญและมีน้ำหนักความเสี่ยงต่ำ สายงานธุรกิจขนาดกลางจึงเร่งขยายเครือข่ายสำนักงานธุรกิจ (BC) เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง พร้อมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในสายงานอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการธุรกิจ SMEs

3.3 สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ รับผิดชอบดูแลลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาท ขึ้นไป ทั้งที่เป็นรายเดี่ยวและเป็นกลุ่ม (Syndicated Loans) ครอบคลุมทุกธุรกิจหลักของประเทศ โดยการให้บริการและจัดหาสินเชื่อพร้อมแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของลูกค้า อาทิ สินเชื่อเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งบริการด้านอื่น ๆ เช่น การออกหุ้นกู้การให้บริการด้าน Cash Management และการนำเสนอเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

3.4 สายงานธุรกิจภาครัฐ รับผิดชอบดูแลลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นบ้านลูกค้ารายใหญ่และมีความเสี่ยงต่ำของธนาคาร โดยการให้บริการทั้งการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ และการอำนวยความสะดวกโดยการเป็นตัวกลางรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ของ

ภาครัฐจากประชาชนและคู่สัญญา ซึ่งธนาคารมีนโยบายมุ่งขยายสินเชื่อภาครัฐให้มากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว จึงได้นำเสนอสินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างในภาครัฐ ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านบมจ.ธนาคารกรุงไทย อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเอนกประสงค์ เพื่อนำไปชำระหนี้เดิมและเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งปรากฏว่าได้รับการตอบรับอย่างเกินความคาดหมาย ส่งผลให้ธนาคารมีปริมาณสินเชื่อที่ให้กับข้าราชการและลูกจ้างประจำสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.5 สายงานบริหารการเงิน ทำหน้าที่จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร และดูแลโครงสร้างทางการเงินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม พร้อมสร้างผลกำไรจากการบริหารการลงทุนและสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคาร ดูแลบริการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน ตลอดจนบริการวางแผนการเงินส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลเพื่อการบริหารของธนาคาร เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ และนำเผยแพร่ต่อนักลงทุน บริษัทจัดอันดับความเสี่ยง และประชาชนทั่วไป

3.6 สายงานกลั่นกรองสินเชื่อ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานอย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานอำนวยการสินเชื่อ โดยทำหน้าที่ Check and Balance ในระบบงานสินเชื่อ ได้แก่ การกลั่นกรองการประเมินความเสี่ยง และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้การอำนวยการสินเชื่อของธนาคารมีคุณภาพ สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบของธนาคาร และธนาคารแห่งประเทศไทย

3.7 สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน ทำหน้าที่บริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพของลูกหนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยการแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ให้กลับเป็นหนี้ปกติ (PLs) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการกันสำรองหนี้ของธนาคาร และเพื่อให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ รวมทั้งรับผิดชอบงานด้านการสร้างรายได้ให้กับธนาคารจากการจำหน่ายทรัพย์สินด้วยคุณภาพ (NPA) พร้อมทั้งบริหารค่าใช้จ่ายและบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารจัดการทรัพย์สิน NPA ให้อยู่ในสภาพพร้อมขาย เพื่อลดภาระการถือครองทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

3.8 สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน ทำหน้าที่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์บัตร และบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ศึกษาและวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด เทคโนโลยี และกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดราคาที่เหมาะสม และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า

ซึ่งจะส่งผลต่อการขยายโอกาสทางธุรกิจ เพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Edge) ให้แก่ธนาคาร

3.9 สายงานปฏิบัติการ ทำหน้าที่สนับสนุนหน่วยงานที่สร้างรายได้และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจของธนาคาร โดยรับผิดชอบดูแลและเป็นศูนย์กลางปฏิบัติการด้านสนับสนุนงานสาขา งานปฏิบัติการธุรกิจระหว่างประเทศ งานปฏิบัติการสินเชื่อ งานด้านอาคารสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานจัดซื้อจัดจ้าง รวมไปถึงการบริการ จัดการและสนับสนุนการพัฒนาระบบงานหลักต่างๆ ของธนาคาร

3.10 สายงานทรัพยากรบุคคลและบริษัทภิบาล มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล และดูแลเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของธนาคาร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีภารกิจที่สำคัญคือ การสรรหา บริหารจัดการ วางแผนและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ พร้อมรับการแข่งขัน ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักและยึดถือปฏิบัติตามหลักบริษัทภิบาล ดูแลและส่งเสริมความมีวินัย และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง มีสวัสดิการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรี และมีความรักความภาคภูมิใจในองค์กร

3.11 สายงานยุทธศาสตร์ธนาคาร มีหน้าที่วางแผนกลยุทธ์การตลาดของธนาคารอย่างครบวงจร ทั้งการบูรณาการกลยุทธ์การตลาดด้วยการเปรียบเทียบ (Benchmarking) บริการหลักของธนาคารกับธนาคารคู่แข่ง การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดทำสื่อการตลาด เครื่องมือการขาย การจัดกิจกรรมการตลาด และการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และยังดูแลการบริหารภาพลักษณ์โดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคารทั้งภายในและภายนอก

3.12 สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย ทำหน้าที่ด้านกำกับ การปฏิบัติงานของธนาคารให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ กฎหมายที่บังคับใช้ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ บริหารงานด้าน

กฎหมาย การดำเนินคดี การบังคับคดี การเร่งรัดการชำระหนี้และการแก้ต่างคดีต่างๆ ให้กับธนาคาร พนักงาน รวมทั้งดำเนินคดีกับผู้กระทำการทุจริต เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้และค่าเสียหายคืน

3.13 สายงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผนงาน และแผนปฏิบัติการ ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทั้งความเสี่ยงองค์กรโดยรวม ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้สอดคล้องกับกรอบข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ติดตาม ค้นหา ฝ่าละออง พิสูจน์และแก้ไขปัญหการทุจริต และการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความสูญเสีย หรือที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธนาคาร

3.14 สายงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ปรีกษา และตรวจสอบ ด้วยความเป็นอิสระเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีขอบเขตการปฏิบัติงานในการสอบทานกระบวนการปฏิบัติงาน และประเมินความเพียงพอของนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติงานในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีแนวโน้มผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น จากข้อมูลแสดงผลประกอบการในระยะ 5 ปีที่ผ่านมาดังรายละเอียดในตารางที่ 1 และ 2 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 5 ปี

รายการ	งบการเงินรวม (ล้านบาท)				
	2553	2552	2551	2550	2549
ผลการดำเนินงาน					
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	63,071	57,983	65,449	66,177	67,292
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	16,223	15,447	19,633	22,139	21,405
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	46,848	42,536	45,816	44,038	45,887
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	6,124	6,243	10,906	19,575	16,502
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ หลังหักหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญ	40,724	36,293	34,910	24,463	29,385
รายได้ที่มีไว้ดอกเบี้ย	15,681	13,785	11,158	11,033	10,699
ค่าใช้จ่ายที่มีไว้ดอกเบี้ย	35,957	32,463	30,331	28,020	25,966
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้	20,448	17,615	15,737	7,476	14,118
ภาษีเงินได้	5,535	5,426	3,465	1,069	39
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	14,913	12,189	12,272	6,407	14,078
ฐานะการเงิน					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	210,965	252,875	93,023	76,008	86,129
หลักทรัพย์ซื้อโดยมีสัญญาขายคืน	-	-	-	600	21,200
เงินลงทุนสุทธิ	201,596	136,374	111,511	110,124	113,578
เงินให้สินเชื่อ	1,247,841	1,071,880	1,042,498	954,571	922,679
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการ ปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้	45,125	40,451	35,585	36,968	39,523
เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับสุทธิ	1,206,670	1,035,151	1,011,749	922,760	888,641
ทรัพย์สินรอการขายสุทธิ	45,610	42,148	37,580	34,718	34,110
รวมสินทรัพย์	1,762,476	1,543,830	1,330,376	1,212,722	1,204,828
เงินฝาก	1,248,051	1,207,613	1,063,216	1,000,671	966,437
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	142,739	71,416	36,447	39,601	48,534
เงินกู้ยืม	181,317	120,688	100,226	50,382	77,344
รวมหนี้สิน	1,636,689	1,431,303	1,226,748	1,117,062	1,112,100
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	125,787	112,527	103,628	95,660	92,729

ตารางที่ 2 อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญย้อนหลัง 5 ปี

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ	งบการเงินรวม (ล้านบาท)				
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	2553	2552	2551	2550	2549
Net Interest Margin (%)	2.83	2.96	3.60	3.64	3.88
ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (%)	0.90	0.85	0.97	0.53	1.19
ผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (%)	12.52	11.28	12.32	6.80	16.06
Cost to Income Ratio (%)	58.94	58.65	53.73	51.49	45.22
กำไรสุทธิต่อจำนวนพนักงาน (ล้านบาท)	0.78	0.64	0.72	0.38	0.89
สถานะทางการเงิน					
สินเชื่อบริษัท (%)	99.98	88.76	98.05	95.39	95.47
หนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	13.01	12.72	11.84	11.68	11.99
ส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์ (%)	7.14	7.29	7.79	7.89	7.70
ความเพียงพอของเงินกองทุน					
Bis Tier 1 Capital Ratio (%)	9.90	10.05	9.70	11.41	10.88
Bis Total Capital Ratio (%)	15.52	15.92	13.08	15.16	14.03
คุณภาพสินทรัพย์					
สินทรัพย์ทำรายได้ต่อสินทรัพย์รวม (%)	93.87	94.21	93.68	94.14	94.51
หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่ (%)	5.28	6.49	7.63	9.53	9.22
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่ (%)	3.57	3.73	3.38	3.85	4.27
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (%)	58.89	47.44	41.55	38.43	44.06
รายการอื่น ๆ					
หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (ล้านบาท)	76,342	84,920	85,448	96,164	89,692
มูลค่าหุ้นทางบัญชีต่อหุ้น (บาท)	11.25	10.06	9.26	8.55	8.29
ราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้น (เท่า)	13.67	9.33	4.10	17.64	9.22
ราคาตลาดต่อราคาตามบัญชี (เท่า)	1.58	1.01	0.42	1.18	1.46
จำนวนพนักงาน (คน)	18,032	17,477	16,689	16,110	15,445
จำนวนสาขาในประเทศ (สาขา)	962	884	832	762	695

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2553) รายงานประจำปี

5. ธุรกิจในส่วนที่เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สายงานเครือข่ายเป็นสายงานหลักที่รับผิดชอบดูแลในการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยสาขาของธนาคารเป็นผู้รับเรื่องและกลั่นกรองลูกค้าในเบื้องต้น และส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการพิจารณาว่าจะอนุมัติหรือไม่

5.1 ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย

บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีหลักเกณฑ์ วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และคุณสมบัติของผู้กู้ที่แตกต่างกันไป โดยเงื่อนไขหลักเกณฑ์ต่าง ๆ จะมีการปรับเปลี่ยนตามสภาวะเศรษฐกิจ และสภาวะการแข่งขันของธนาคาร ซึ่งพอสรุปสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับลูกค้าทั่วไปได้ดังนี้

สินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก

วัตถุประสงค์	อัตราดอกเบี้ย	ราคาซื้อขายไม่ถึง 10 ลบ.	
	(ร้อยละ/ต่อปี)	ลูกค้าทั่วไป	Project Finance
1. เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน ทาวน์เฮ้าส์ อาคารชุด อาคารพาณิชย์	ปีที่ 1 = 3.25	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95
2. เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้าน	ต่อไป = MLR-	ยกเว้นอาคารชุด	ยกเว้นอาคารชุด
3. เพื่อปลูกสร้างบ้าน	0.25	ได้ไม่เกิน ร้อย	ได้ไม่เกินร้อยละ
4. เพื่อปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัย		ละ 80 ของราคา ประเมินหรือซื้อ ขายที่ต่ำกว่า	90 ของราคา ประเมินหรือซื้อ ขายที่ต่ำกว่า
5. เพื่อซื้อที่ดินสำหรับจะสร้างที่อยู่อาศัยในอนาคต	ปีที่ 1-2 = MRR+1.00 ต่อไป = MRR+1.50	ร้อยละ 80	-

5.2 ขั้นตอนการพิจารณาให้สินเชื่อ

ในการยื่นขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับบุคคลทั่วไปกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีขั้นตอนดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1 การตรวจสอบเอกสาร

เป็นการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในการกู้เงิน

1) เอกสารส่วนตัว

- (1) สำเนาบัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ
- (2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (3) สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล (ถ้ามี)
- (4) สำเนาทะเบียนสมรส/ใบหย่า หรือใบมรณะบัตรของคู่สมรส (ถ้ามี)

2) เอกสารแสดงรายได้

กรณีผู้กู้มีอาชีพประจำ เช่น ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / พนักงานบริษัท

- (1) ใบรับรองเงินเดือน / สลิปเงินเดือน
- (2) สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน

กรณีผู้กู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- (1) สำเนาทะเบียนการค้า/หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- (2) สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ใบเสียภาษีเงินได้
- (3) สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน

3) เอกสารเกี่ยวกับหลักประกัน

- (1) โฉนดที่ดิน / หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด
- (2) สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อขาย/สัญญามัดจำ/ใบเสร็จเงินดาวน์
- (3) สำเนาใบอนุญาตปลูกสร้าง/คำขออนุญาตแบบแปลน (กรณีปลูกสร้าง)
- (4) หลักฐานการเป็นเจ้าของอาคาร/สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดินฉบับ
สำนักงานที่ดิน หรือใบขอเลขที่บ้าน (กรณีไถ่ถอนจำนองและชำระหนี้)
- (5) แผนที่แสดงที่ตั้งหลักประกันโดยสังเขป

5.2.2 การสัมภาษณ์

เป็นการตรวจสอบคุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้กู้ให้ตรงกับกฎระเบียบข้อบังคับในการจำนองสินเชื่อ เช่น ลักษณะของสิ่งปลูกสร้าง ลักษณะของอาชีพ เป็นต้น และเพื่อพิจารณาคุณลักษณะของผู้กู้ เช่น กิริยาท่าทาง การพูดคุย เป็นต้น

5.2.3 การตรวจสอบประวัติทางการเงิน

วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบประวัติทางการเงิน ของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพสินเชื่ออยู่ในระดับใด โดยจะทำการตรวจเครดิตบูโร โดยต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ขอู้

5.2.4 การตรวจสอบรายได้

มีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์รายละเอียดตามคำขอู้และเพื่อพิจารณารายละเอียดที่จะช่วยให้การวิเคราะห์และตัดสินใจใหู้้ได้ถูกต้อง โดยวิเคราะห์เครดิตลูกค้าจากใบรับรองเงินเดือน สลิปเงินเดือน บัญชีเงินฝาก ที่มาของรายได้ เป็นต้น

5.2.5 การตรวจสอบหลักประกัน

การตรวจสอบสภาพความเป็นจริงทั่ว ๆ ไปของหลักประกัน เช่น ลักษณะประเภทและสภาพที่ตั้ง ตลอดจนการตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนราชการ หรือเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ของหลักประกัน

ส่วนการประเมินหลักประกัน เป็นกระบวนการสืบหาข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าของทรัพย์สินและกำหนดค่าออกมา ณ วันที่ทำการประเมิน โดยใช้คณะกรรมการประเมินจากภายในธนาคาร หรือผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีรายละเอียดในการพิจารณาดังนี้

1) ที่ดิน ที่จะนำมาเป็นหลักประกันจะต้องมีหนังสือสำคัญ แสดงกรรมสิทธิ์ เช่น โฉนดที่ดิน ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร เป็นต้น โดยมีสาระสำคัญที่ต้องตรวจสอบ คือ

- (1) ผู้ถือกรรมสิทธิ์
- (2) ภาระผูกพันต่าง ๆ เช่น ติดสัญญาเช่า ตกเป็นภรรยาทรัพย์ ติดจำนอง ขายฝาก หรือ มีการจดทะเบียนสิทธิเก็บกิน เป็นต้น
- (3) ที่ดินที่จะใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันนั้นติดทางสาธารณะประโยชน์ แม่น้ำ หรือลำคลองหรือไม่

2) การตรวจสอบสภาพความเป็นจริง สิ่งสำคัญที่ต้องตรวจสอบ ได้แก่

(1) สถานที่ตั้งของที่ดิน จะต้องดูว่าที่ดินดังกล่าวอยู่ในที่ตั้งถูกต้องตรงกับเอกสารที่ธนาคารได้รับ สิ่งที่ต้องสังเกตในการตรวจสอบสถานที่ตั้งของที่ดินได้แก่

หลักเขตที่ดิน ซึ่งโดยทั่วไปมี 3 ชนิด คือ หลักปูน หมุดทองเหลือง และหลักไม้แก่น โดยหลักปูนและหมุดทองเหลือง จะมีหมายตรงตามรูปแผนที่ในหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ เมื่อตรวจทราบหลักเขตแล้วควรสังเกตถึงชนิดของหลักเขต หมายเลขหลักเขต สภาพความใหม่เก่าของหลักเขต สภาพดินรอบหลักเขตว่ามีการร่องรอยการขุดเคลื่อนย้ายหรือไม่ อีกทั้งขนาด รูปร่าง และทิศทางของที่ดินตรงตามหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์หรือไม่

(2) สาธารณูปโภค มีไฟฟ้า น้ำประปา หรือแหล่งน้ำใช้ในพื้นที่ดินหรือไม่ อีกทั้งเส้นทางการคมนาคม มีผิวการจราจรอย่างไร มีขนาดทางกว้างเท่าไร สภาพดีหรือไม่ และสามารถสัญจรได้ทุกฤดูกาลหรือไม่ เป็นทางสาธารณะหรือส่วนบุคคล หากที่ดินแปลงนั้นเป็นที่ดินซึ่งไม่มีทางเข้าออก หรือมีแต่เป็นทางส่วนบุคคลซึ่งเจ้าของไม่ยินยอมให้ผู้อื่นใช้ ก็ไม่ควรรับเป็นหลักประกัน

(3) สภาพที่ดินและการใช้ประโยชน์ในที่ดิน ต้องดูว่าสภาพที่ดินเป็นอย่างไร เช่น หน้าที่ว่างติดเส้นทางคมนาคมมาหรือน้อยเพียงใด รูปร่างและขนาดเหมาะแก่การใช้ประโยชน์หรือไม่ ได้รับการพัฒนาและใช้ประโยชน์แล้วทั้งแปลงหรือบางส่วน ตลอดจนระดับของผิวดินเมื่อเทียบกับถนน และการใช้ประโยชน์ในที่ดินนั้น เป็นพื้นที่ทางการเกษตร ที่พักอาศัย ทำการค้า หรือประกอบอุตสาหกรรม ฯ

(4) สิ่งปลูกสร้าง มีลักษณะเป็นตึกพักอาศัย ครึ่งตึกครึ่งไม้ บ้านไม้ โรงงาน โกดังสินค้า ฯลฯ จำนวนชั้นและขนาดพื้นที่ใช้สอย วัสดุที่ใช้เป็นอย่างไร เริ่มตั้งแต่โครงสร้างทั่วไป เช่น โครงหลังคา วัสดุผนังหลังคา ผนัง ประตู หน้าต่าง เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนฝีมือการก่อสร้าง อายุการใช้งานและการบำรุงรักษา

5.2.6 การประเมินราคาหลักประกัน

ในการกำหนดมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้นกระทำได้หลายวิธี เช่น วิธีหาต้นทุน (Cost Approach) วิธีหารายได้ และวิธีหาข้อมูลราคาขายในตลาด แต่วิธีที่สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับการประเมินราคาที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง คือ วิธีหาข้อมูลราคาขายในตลาด เพราะมูลค่าของหลักประกันนั้น จะต้องคำนึงถึงว่าเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารก็จะสามารถจำหน่ายหลักประกันได้ตามมูลค่าที่ประเมินไว้ภายใต้สภาวะปกติและภายในเวลาอันสมควร โดยราคาตลาด

อาจได้จากการรวบรวมข้อมูลราคาซื้อขายในปัจจุบัน สิ่งที่ต้องพิจารณาในการประเมินราคาที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่

- 1) สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา
- 2) แนวโน้มความเจริญของที่ดิน เช่น การเจริญเติบโตของชุมชน
- 3) อุปสงค์และอุปทานที่ดิน ที่ดินในบริเวณนั้นมีความต้องการซื้อหรือขายมากหรือน้อยเพียงใด
- 4) ลักษณะที่ตั้งของที่ดิน
 - (1) ลักษณะภูมิศาสตร์ของที่ดิน เช่น เป็นเนินหรือที่ลุ่ม น้ำท่วม บริเวณใกล้เคียงมีมลพิษหรือไม่
 - (2) การคมนาคมตัดผ่านที่ดินหรือไม่
 - (3) ที่ดินมีการถมหรือมีการพัฒนาแล้วหรือยัง
 - (4) รูปร่างของที่ดิน เช่น ที่ดินรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส จะมีราคาสูงกว่าที่ดินรูปสามเหลี่ยม
 - (5) ข้อจำกัดของการใช้ประโยชน์จากที่ดิน เช่น ที่ดินติดภาวะจำยอม มีสายไฟฟ้าแรงสูงพาดผ่าน

5.2.7 การพิจารณาเสนออนุมัติวงเงิน

จะเป็นการพิจารณาว่าผู้กู้มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วจะมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ที่ขอกู้หรือไม่ และยังพิจารณาด้านอื่นอีก เช่น หลักประกัน ความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับชำระหนี้คืน โดยทั่วไปแล้วธนาคารจะใช้หลักในการพิจารณาความสามารถของผู้กู้ โดยทั่วไปธนาคารจะใช้หลักการพิจารณาสินเชื่อโดยวิธี 4P'S ได้แก่ People (ประวัติของผู้กู้) Purpose (วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม) Payment (ความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้เพื่อนำมาชำระหนี้) Protection (การป้องกันความเสี่ยงของธนาคาร) หรือหลักการ 5C'S ได้แก่ Character (ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผู้กู้) Capacity (ความสามารถของผู้กู้) Capital (เงินทุน) Condition (สิ่งที่จะมีผลทำให้ฐานะของลูกหนี้เปลี่ยนแปลงไป) Collateral (หลักประกัน)

5.2.8 การทำประกันภัยทรัพย์สินและทำประกันชีวิต

เป็นการคุ้มครองสิ่งปลูกสร้างเพื่อป้องกันความเสี่ยงกรณีเกิดเพลิงไหม้ หรือเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ทรัพย์สินหลักประกันเสื่อมค่าลงไป และในช่วงระยะหลัง ๆ ธนาคารหันมาให้ความสำคัญ

แก่การให้ลูกค้าทำประกันชีวิต แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ เพื่อป้องกันกรณีผู้กู้ซึ่งเป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัวได้เสียชีวิตลง ทำให้ขาดรายได้และทายาทไม่สามารถชำระหนี้ต่อได้ ถ้าได้ทำประกันชีวิตไว้บริษัทประกันก็จะจ่ายค่าสินไหมชำระหนี้ที่เหลือให้แก่ธนาคาร ทำให้ทายาทไม่ได้รับความเดือดร้อน และธนาคารก็ได้รับชำระหนี้

5.2.9 การทำนิติกรรม

1) นิติกรรมที่เกี่ยวกับผู้กู้ ธนาคารจะให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น ฉะนั้นผู้กู้ที่จะทำนิติกรรมกับธนาคารได้จะต้องบุคคลธรรมดาและมีความสามารถในการทำนิติกรรมตามที่กฎหมายกำหนด

2) นิติกรรมที่เกี่ยวกับหลักประกัน ผู้กู้หรือผู้ค้ำประกันจะต้องทำสัญญาจำนองกับธนาคารตามขั้นตอนของกฎหมาย ณ สำนักงานที่ดิน โดยผู้กู้เป็นผู้รับภาระค่าจำนอง

5.2.10 การจดจำนอง และรับเงินกู้

เมื่อจดจำนองหลักทรัพย์ประกัน ณ สำนักงานที่ดินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ธนาคารก็จะดำเนินการจ่ายเงินกู้ให้กับผู้กู้ โดยอาจจ่ายให้เป็นเงินสดเช็ค หรือโอนเงินเข้าบัญชีของผู้กู้

6. ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย

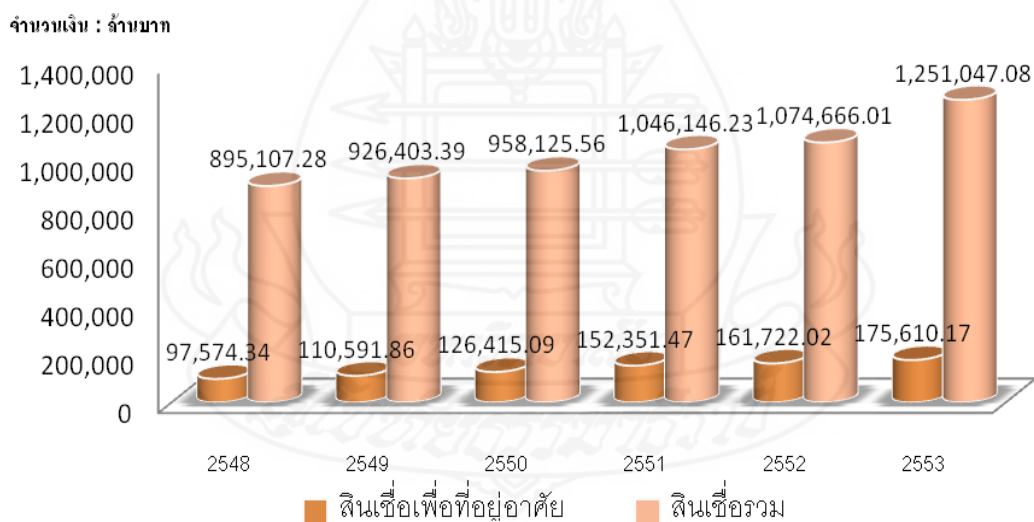
จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาธนาคารได้ให้ความสำคัญและเร่งปล่อยกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัย จึงทำให้ปริมาณปล่อยกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2553 ธนาคารมีปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงเหลือ 175,610.17 ล้านบาท ซึ่งเป็นปริมาณที่สูงสุดของธนาคารตั้งแต่เปิดดำเนินการมา (รายละเอียดในตารางที่ 3 และภาพที่ 1)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับสินเชื่อรวมย้อนหลัง 6 ปี

(หน่วย : ล้านบาท)

ปี	สินเชื่อที่อยู่อาศัย	สินเชื่อรวม
2548	97,574.34	895,107.28
2549	110,591.86	926,403.39
2550	126,415.09	958,125.56
2551	152,351.47	1,046,146.23
2552	161,722.02	1,074,666.01
2553	175,610.17	1,251,047.08

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2553) รายงานประจำปี



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับสินเชื่อรวมย้อนหลัง 6 ปี

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2553) รายงานประจำปี

จากการที่ธนาคารให้ความสำคัญและดำเนินกลยุทธ์เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารมีทิศทางที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ ในขณะที่สินเชื่อประเภทอื่นมีทิศทางที่เพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันไปตามภาวะเศรษฐกิจและนโยบายของธนาคารในแต่ละช่วงเวลา (รายละเอียดในตารางที่ 4)

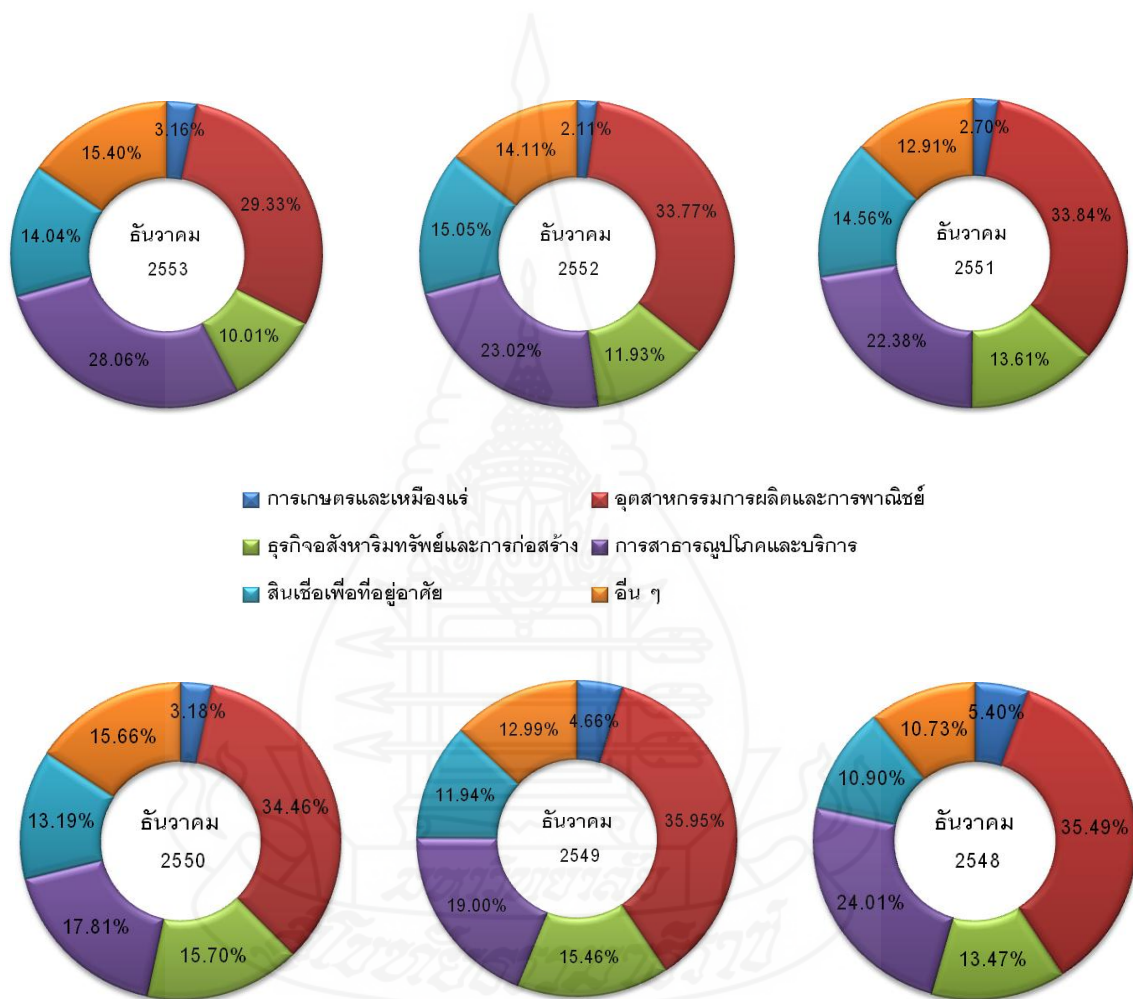
ตารางที่ 4 เปรียบเทียบสินเชื่อแต่ละประเภทย้อนหลัง 6 ปี

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท ปี	การเกษตร และ เหมืองแร่	อุตสาหกรรม การผลิตและ การพาณิชย์	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ และการก่อสร้าง	สาธารณูปโภค และบริการ	สินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัย	อื่น ๆ	รวม
2548	48,316.51	317,701.78	120,533.26	214,916.32	97,574.34	96,065.07	895,107.28
2549	43,143.38	333,070.96	143,262.53	176,023.72	110,591.86	120,310.94	926,403.39
2550	30,435.76	330,214.08	150,379.97	170,616.21	126,415.09	150,064.45	958,125.56
2551	28,242.93	353,981.08	142,412.59	234,098.96	152,351.47	135,059.20	1,046,146.23
2552	22,705.19	362,872.35	128,240.45	247,440.26	161,722.02	151,685.74	1,074,666.01
2553	39,552.94	366,890.27	125,276.60	351,067.91	175,610.17	192,649.19	1,251,047.08

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2553) รายงานประจำปี

จากแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นผลให้สัดส่วนสินเชื่อที่อยู่อาศัยเมื่อเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่นๆ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10.90 ในปี 2548 เป็นร้อยละ 11.94 13.19 14.56 15.05 และร้อยละ 14.04 ในปี 2553 (รายละเอียดในภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 สัดส่วนสินเชื่อย้อนหลัง 6 ปี

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2553) รายงานประจำปี