

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณปัจจุบันสังคมไทยมีค่านิยมให้ลูกหลาน ประกอบอาชีพรับราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ เพราะเชื่อว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง มีหน้าตาในทางสังคม และเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม คนส่วนใหญ่ของสังคมนั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงพยายามที่จะมุ่งมั่นทางการศึกษาเพื่อประกอบ อาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ แต่ถ้าหากมองในแง่มุมมองของภาคราชการและรัฐวิสาหกิจ จะเห็น ได้ว่ารายได้ของประชาชนกลุ่มนี้ค่อนข้างจะต่ำกว่าภาคเอกชนค่อนข้างสูง ประกอบกับสภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าครองชีพสูง ภาวะน้ำมันสูง สินค้าในหมวดอาหาร ของจำเป็นต่าง ๆ ตาม ปัจจัย 4 ยังมีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้ง ๆ ที่ภาครัฐบาลพยายามช่วยเหลือประชาชนกลุ่มราชการและ รัฐวิสาหกิจมาตลอด ในการเพิ่มเงินเดือน 3 - 5 % ของฐานเงินเดือน ในปี 2550 - ปี 2551 แต่ประชาชนกลุ่มดังกล่าวยังเผชิญกับปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครัวเรือน แม้ว่า รัฐบาลจะให้สวัสดิการในเรื่องการช่วยเหลือทางการศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาลแล้วบางส่วน สถาบันการเงินจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นตัวกลางทางการเงิน ในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อสร้างความกินดีอยู่ดีให้กับประชาชนกลุ่มนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ ที่ดำเนินกิจการตามแนวนโยบายของ รัฐบาล จึงเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มี รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ก่อตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เพื่อทำหน้าที่เป็นธนาคารของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่สามารถให้ความคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้า ได้กว้างขวาง ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของธนาคารให้มีความรวดเร็ว และกว้างขวาง เกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง และทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของ

ลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ ความคล่องตัวสูงสุด นั่นคือธนาคารกรุงไทยได้เปิดสาขาให้บริการประชาชน ทุกจังหวัดทั่วประเทศจำนวน 832 สาขา โดยแบ่งเป็นสาขาเต็มรูปแบบจำนวน 625 สาขา และสาขาย่อยจำนวน 207 สาขา โดยมีสาขาที่เปิดให้บริการลูกค้า 7 วันทำการ พร้อมกับมีการติดตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงิน และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ทุกจังหวัดทั่วประเทศ และให้บริการประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) ดังนี้คือ ธนาคารแสนสะดวก สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน และมีพันธกิจ (Mission) เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ

ธนาคารกรุงไทย ให้บริการเกี่ยวกับการรับฝากเงินและการให้สินเชื่อแก่ประชาชน โดยเงินฝากของธนาคารมี 3 ประเภท คือ เงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งใช้เช็คในการส่งจ่ายเงินในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เป็นบัญชีออมเงินระยะสั้น สะดวกต่อการฝาก-ถอน โดยธนาคารจะคำนวณดอกเบี้ยนับจากวันที่ลูกค้าทำรายการฝากเงิน และจ่ายดอกเบี้ยให้ปีละ 2 ครั้ง นั่นคือธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยให้ลูกค้า ในวันที่ 30 มิถุนายน และ วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ตามจำนวนเงินที่ลูกค้าทำรายการฝากเงิน และตามระยะเวลาการฝากเงินของลูกค้า และเงินฝากประจำ เป็นบัญชีออมเงินที่จ่ายคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยตามกำหนดระยะเวลาโดยลูกค้าจะได้รับดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ซึ่งปัจจุบันมีเงินฝากประจำระยะเวลา 3 , 6 , 12 , 24 , 36 เดือน สำหรับการให้สินเชื่อมี 6 ประเภท คือสินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง สินเชื่อการสาธารณสุขและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออื่นๆ ตามประกาศของธนาคาร โดยการให้สินเชื่อของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง และช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น หรือเป็นวงเงินสำรองให้ลูกค้าใช้ในยามฉุกเฉิน หรือเพื่อนำเงินไปลงทุน และเป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ

การดำเนินงานของธนาคารกรุงไทยทั้งด้านเงินฝากและให้สินเชื่อได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารที่กล่าวมาข้างต้นนั้น นั่นคือธนาคารกรุงไทยได้ทำหน้าที่รับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป และนำเงินที่ได้จากการฝากนี้ไปให้กู้ยืม เพื่อหวังผลกำไรในรูปแบบของอัตราดอกเบี้ยจากการให้กู้ยืมนั่นเอง และจากข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารด้านเงินฝากรวมและสินเชื่รวมของธนาคารกรุงไทย ในปี พ.ศ. 2549 - 2551 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ด้านเงินฝากรวม มีจำนวนเงินเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นั่นคือในปีพ.ศ.2549 มียอดเงินฝากรวมจำนวนเงิน 966.4 พันล้านบาท ซึ่งมีอัตราการเพิ่ม ลดลงจากฐานเงินฝากปีพ.ศ. 2548 จำนวนเงิน 983.00 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.69 ปีพ.ศ. 2550 เงินฝากรวมมีจำนวนเงิน 1,000.7 พันล้านบาท มีอัตราการเพิ่ม จากฐานเงินฝากปีพ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 3.54 ซึ่งส่วนใหญ่เงินฝากที่เพิ่มขึ้น

เป็นเงินฝากออมทรัพย์ และในปีพ.ศ. 2551 มีเงินฝากจำนวนเงิน 1,063.4 พันล้านบาท มีอัตราการเพิ่ม จากฐานเงินฝากปีพ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 6.27 โดยเพิ่มขึ้นจากเงินฝากประจำเป็นส่วนใหญ่ สำหรับสินเชื่อรวมในปีพ.ศ. 2549 – 2551 มีอัตราการเพิ่ม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจำนวนสินเชื่อรวมในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงิน 922.7 พันล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มจากฐานสินเชื่อรวมปีพ.ศ. 2548 จำนวนเงิน 892.1 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.43 ปีพ.ศ.2550 มีสินเชื่อรวมจำนวนเงิน 954.6 พันล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มจากฐานสินเชื่อรวมปีพ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 3.46 และในปีพ.ศ. 2551 มีสินเชื่อรวมจำนวนเงิน 1,031.3 พันล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มจากฐานปีพ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 8.03 ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 เงินฝากรวมและสินเชื่อรวมของธนาคารกรุงไทยในปีพ.ศ. 2549 - 2551

ปีพ.ศ.	เงินฝาก		สินเชื่อรวม	
	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
2549	966.4	(1.69)	922.7	3.43
2550	1,000.7	3.54	954.6	3.46
2551	1,063.4	6.27	1,031.3	8.03

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานของธนาคารกรุงไทยในด้านสินเชื่อ ในปีพ.ศ. 2549 - 2551 สามารถจำแนกการให้สินเชื่อออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ สินเชื่อการสาธารณสุขและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ และสินเชื่ออื่น ๆ ตามประกาศของธนาคาร ซึ่งในปี พ.ศ.2549 – 2551 สินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามรายละเอียดดังนี้ ปีพ.ศ. 2549 สินเชื่อรวมจำนวนเงิน 922.7 พันล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ จำนวนเงิน 333.13 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 36.10 สินเชื่อการสาธารณสุขและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวนเงิน 171.83 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 18.62 สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง จำนวนเงิน 143.32 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 15.53 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวนเงิน 110.59 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 11.99 สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ จำนวนเงิน 43.15 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 4.68 และสินเชื่ออื่น ๆ ตามประกาศของธนาคาร จำนวน

เงิน 120.95 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 13.11 ในปี พ.ศ.2550 สินเชื่อบริการรวมจำนวนเงิน 954.5 พันล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อบริการรวมการผลิตและการพาณิชย์ จำนวนเงิน 330.86 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 34.66 สินเชื่อบริการรวมอุปโภคและบริโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวนเงิน 165.95 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวม คิดเป็นร้อยละ 17.38 สินเชื่อบริการรวมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง จำนวนเงิน 146.76 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 15.38 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวนเงิน 126.41 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 13.24 สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ จำนวนเงิน 30.55 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 3.20 และสินเชื่ออื่น ๆ ตามประกาศของธนาคาร จำนวนเงิน 154.04 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 16.14 และในปี พ.ศ.2551 สินเชื่อบริการรวมจำนวนเงิน 1.045 พันล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อบริการรวมการผลิตและการพาณิชย์ จำนวนเงิน 355.10 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 33.98 สินเชื่อบริการรวมอุปโภคและบริโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวนเงิน 235.86 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวม คิดเป็นร้อยละ 22.57 สินเชื่อบริการรวมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง จำนวนเงิน 141.49 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 13.54 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวนเงิน 152.46 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 14.59 สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ จำนวนเงิน 28.53 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 2.73 และสินเชื่ออื่น ๆ ตามประกาศของธนาคาร จำนวนเงิน 131.56 พันล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อบริการรวมคิดเป็นร้อยละ 12.59 (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 ข้อมูลสินเชื้อมรวมในปีพ.ศ.2549–2551 จำแนกตามประเภทสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ประเภทสินเชื่อ	ปีพ.ศ. 2549		ปีพ.ศ. 2550		ปีพ.ศ. 2551	
	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สินเชื่ออุตสาหกรรม ผลิตและการพาณิชย์	333.13	36.10	330.86	34.66	355.10	33.98
สินเชื่อการสาธารณูปโภค และบริการหรือสินเชื่อเพื่อ การอุปโภคและบริโภค	171.83	18.62	165.95	17.38	235.86	22.57
สินเชื่อธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์และ การก่อสร้าง	143.32	15.53	146.76	15.38	141.49	13.54
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	110.59	11.99	126.41	13.24	152.46	14.59
สินเชื่อเพื่อการเกษตร และเหมืองแร่	43.15	4.68	30.55	3.20	28.53	2.73
สินเชื่ออื่น ๆ ตามประกาศ ของธนาคาร	120.95	13.11	154.04	16.14	131.56	12.59
<b>สินเชื้อมรวม</b>	<b>922.7</b>	<b>100.00</b>	<b>954.57</b>	<b>100.00</b>	<b>1,045</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

การให้บริการประชาชนด้านสินเชื้อมรวม จำแนกตามประเภทสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จะเห็นได้ว่าสินเชื่ออุตสาหกรรมผลิตและการพาณิชย์มีจำนวนเงินและสัดส่วนคิดเป็นร้อยละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34-37 รองลงมาคือสินเชื่อการสาธารณูปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค คิดเป็นร้อยละ 17-23 สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13 - 16 และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 11-15 จะเห็นได้ว่าผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสอง คือ สินเชื่อการสาธารณูปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค โดยแบ่งออกเป็น สินเชื่อผู้ผลิตสื่อรายการโทรทัศน์ ที่ขาดความพร้อมในด้านเงินทุนอุปกรณ์ เครื่องมือ ห้องส่ง ห้องตัดต่อ ประสิทธิภาพของผลงาน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายเล็ก ร้านขายทองรูปพรรณ ร้านจิวเวอรี่ ร้านเบเกอรี่และร้านฟาสต์ฟู้ดส์ ร้านสะดวกซื้อ ซึ่งเน้นผู้ประกอบการขนาดกลาง โรงพยาบาลเอกชน โรงแรม สถานีบริการน้ำมัน และห้างสรรพสินค้า ซึ่งสินเชื่อที่กล่าวมาข้างต้นจะมี

ศูนย์ธุรกิจและสาขานอานวยสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ที่พร้อมให้บริการสินเชื่อประเภทดังกล่าว

สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ (Krung Thai Thanawat Loans) เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค เพื่อลูกค้ารายย่อย ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อที่เน้นลูกค้าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย โดยที่ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น เมื่อลูกค้าประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย สามารถสมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญได้ ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งลูกค้าจะได้รับวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เพื่อใช้หมุนเวียนในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เป็นวงเงินเบิกเกินบัญชีออมทรัพย์ สูงสุดถึง 10 เท่าของเงินเดือน และธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยค่า MRR+3.50 % ต่อปี ซึ่งธนาคารจะคิดดอกเบี้ยก็ต่อเมื่อลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่ธนาคารกำหนดไว้ให้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่ธนาคารกำหนดไว้ให้ ธนาคารจะไม่คิดดอกเบี้ย นั่นคือลูกค้าสามารถมีวงเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ไม่ใช้วงเงินหรือไม่ถอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เกินจำนวนเงินฝากของลูกค้าที่มีอยู่ในบัญชีก็ไม่เสียดอกเบี้ยเช่นกัน ในกรณีที่ลูกค้าทำการเบิกถอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ในส่วนที่เป็นวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติให้ลูกค้าสามารถเลือกชำระคืนเงินกู้ได้ทั้งชำระคืนเงินต้นเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย หรือชำระคืนเพียงดอกเบี้ยในแต่ละเดือน นั่นคือลูกค้าจะค้างยอดหนี้หรือเงินต้นที่เบิกถอนนำมาใช้ไว้ก่อน จนกว่าจะมีเงินนำมาปิดหนี้ดังกล่าว โดยไม่มีกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนเงินต้น จนกว่าลูกค้าจะเกษียณอายุราชการ หรือเสียชีวิต ในกรณีที่ลูกค้าเกษียณอายุราชการ แต่ยังคงมียอดหนี้ค้างชำระอยู่ ธนาคารจะให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นรายเดือน สำหรับกรณีลูกค้าเสียชีวิต ธนาคารมีวงเงินคุ้มครองภาระหนี้ให้ลูกค้า ที่เรียกว่า ประกันชีวิตกลุ่ม ของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในความดูแลของบริษัทกรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด คุณสมบัติเด่นของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญอีกประการหนึ่งคือ ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการโดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีเพียงบุคคลค้ำประกันในการขอกู้และกรณีลูกค้ามีตำแหน่งงาน ระดับ 7 ขึ้นไป ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ก็สามารถขอสินเชื่อกรุงไทยธนวิญได้ จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าเงื่อนไขคุณสมบัติ ของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ รองรับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันในระบบของธนาคารพาณิชย์แบบเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยส่วนมากจะแข่งขันกันในลักษณะการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเงื่อนไขของการให้สินเชื่อ ที่ต้องมีการผ่อนชำระทั้งเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย ในจำนวนที่เท่ากันทุกเดือน ตามอายุ

สัญญาของสินเชื่อ แต่หลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขสภาพคล่องทางการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าได้ ทำให้ไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไข ด้วยเหตุผลดังกล่าวธนาคารกรุงไทย จึงได้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นวงเงินเสริมสภาพคล่องและแก้ปัญหาทางการเงินให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้รับความนิยมนอกจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ ดังนั้นในการศึกษานี้เป็นการศึกษาผลการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญของธนาคารกรุงไทย ว่าในแต่ละปีมีจำนวนเท่าใด ผู้ขอสินเชื่อเป็นชนกลุ่มใดบ้าง มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างไร ปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ตลอดจนพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงไทย ที่จะนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญของธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ธนาคารกรุงไทย

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ธนาคารกรุงไทย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางและวางแผนการดำเนินนโยบายสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถใช้ในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญของธนาคารกรุงไทย ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตพื้นที่ภาคเหนือ ในปีพ.ศ. 2551