

Scan

กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน

นางวรรณพร อิศริวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

Marketing Strategies of The Government Savings Bank

Mrs.Wanaporn Itsariwan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

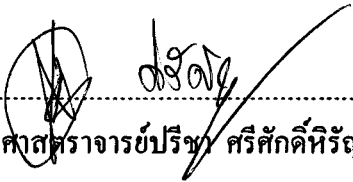
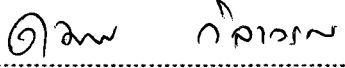
School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

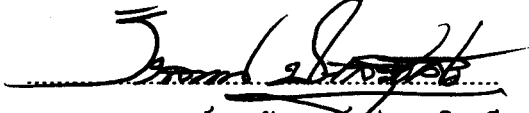
2007

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน
ชื่อและนามสกุล นางวรรณพร อิศริวรรณ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงกมล วิลาวรรณ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการอนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน
 ผู้ศึกษา นางวรรณพร อิศริวรรณ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษากลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสิน (2) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสิน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากรายงานของธนาคารออมสินและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารออมสิน วิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงเทพ

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารออมสิน กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากธนาคารออมสินคือ มีผลิตภัณฑ์เงินฝากที่แตกต่างกัน เช่น สลากออมสินพิเศษ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีจุดแข็งคือสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อรายย่อยที่มีฐานลูกค้าจำนวนมากและมีคู่แข่งน้อย กลยุทธ์ด้านราคา พบว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราค่าธรรมเนียมบริการโดยเฉลี่ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสาขาให้บริการน้อย แต่ต่างจังหวัดมีสาขาจำนวนมาก กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ใช้กลยุทธ์การแจกของสมนาคุณ การประชาสัมพันธ์กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการใช้บริการมากขึ้น (2) แนวทางในการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด กลยุทธ์ที่จะรักษฐานลูกค้าเงินฝากที่ได้ผลคือการใช้กลยุทธ์ด้านราคา คืออัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาฝากเงินไม่ยาว ด้านสินเชื่อให้ควรความสำคัญกับสินเชื่อที่ให้อัตราผลตอบแทนสูง คู่แข่งน้อย ควรขยายช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการขยายสาขา เพิ่มจำนวนเครื่อง ATM การจัดทำแผนส่งเสริมการตลาดจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ จุดขาย และเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ กลยุทธ์การตลาด ธนาคารออมสิน

กิตติกรรมประกาศ

งานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์และความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์โดยการสละเวลาในการให้แนวทาง ให้คำปรึกษา แนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวที่ได้ให้การดูแลสนับสนุนในทุกๆ เรื่อง นอกจากนี้ ต้องขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาหาข้อมูล ทำให้การศึกษาเป็นไปอย่างสมบูรณ์ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่ได้คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอด

วรรณพร อิศริวรรณ

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตการศึกษา	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
คำนิยามศัพท์	2
บทที่ 2 วรรณกรรม	3
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	11
รูปแบบและวิธีการศึกษา	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก	12
การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน	14
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสิน	14
การวิเคราะห์ SWOT	21
กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาด (STP)	29
วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาด	31
ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	31
ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	42
ส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	46
ส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปการวิจัย	49
ข้อเสนอแนะ	51
ภาคผนวก	54
บรรณานุกรม	84
ประวัติผู้ศึกษา	86

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร..... 14
ตารางที่ 2	เปรียบเทียบประสิทธิภาพธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์..... 17
ตารางที่ 3	แสดงอัตราส่วนนโยบายทางการเงิน..... 18
ตารางที่ 4	แสดงคุณภาพสินทรัพย์..... 19
ตารางที่ 5	แสดงโครงสร้างรายได้..... 20
ตารางที่ 6	แสดงเงินนำส่งคลังของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารเฉพาะกิจอื่น..... 22
ตารางที่ 7	แสดงความผูกพันที่มีต่อธนาคารออมสินจำแนกตามพื้นที่..... 23
ตารางที่ 8	แสดงความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน..... 23
ตารางที่ 9	แสดงโครงสร้างและอัตราการเติบโตด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน..... 24
ตารางที่ 10	แสดงระบบงาน Core Banking และเครื่อง ATM ของธนาคารออมสิน..... 25
ตารางที่ 11	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสลากออมสินพิเศษและสลากทวีสิน ชกส..... 43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันจากภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน สถาบันการเงินต่างๆ มีการแข่งขันกันมากขึ้น ต่างปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้เหนือคู่แข่งให้ได้มากที่สุด โดยมีการปรับรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ต่างใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจและจูงใจลูกค้าให้สนใจหันมาใช้บริการมากขึ้น เพื่อรักษาส่วนครองตลาดให้ได้มากที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะเน้นด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างภาพลักษณ์ให้มีความโดดเด่นและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งธนาคารออมสินได้ดำเนินการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความสดใสและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งผู้ศึกษามุ่งหวังที่จะศึกษาถึงกลยุทธ์ของธนาคารออมสินว่าเหมาะสมกับการแข่งขันทางการตลาดในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการกลยุทธ์การตลาดและการให้บริการเพื่อสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการกลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษากลยุทธ์การตลาดธนาคารออมสิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบกลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน
2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการกลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน

นิยามศัพท์

ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และธนาคารออมสินสาขา
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หมายถึง ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคาร
ทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงเทพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคลที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ
และด้านบริการทางการเงินอื่น ๆ ของธนาคาร

บทที่ 2

วรรณกรรม

ประวัติธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็นแบบอย่างวิธีการคลังออมสินของประเทศอังกฤษซึ่งอยู่ภายใต้การอำนวยการของ Edinburgh Savings Bank ซึ่งเป็นคลังออมสินที่ทันสมัยแห่งแรกของประเทศอังกฤษ ทรงสนพระทัยที่จะให้มีคลังออมสินตั้งขึ้นในประเทศไทย ดังนั้นในปีพุทธศักราช 2450 พระองค์จึงทรงจัดเตรียมสำนักงานคลังออมสินขึ้น ณ วังที่ประทับของพระองค์ คือพระตำหนักสวนจิตรลดา โดยทรงพระราชทานนามว่า “ลีฟอเทีย” หลังจากนั้นได้โปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456 และประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน 2456 เปิดทำการแห่งแรก ณ กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ตั้งอยู่ในบริเวณพระบรมมหาราชวัง พระราชทานเงินทุนจัดตั้งคลังออมสินเป็นทุนหนึ่งแสนบาท สำหรับจัดผลประโยชน์สำรองไว้จ่ายเป็นดอกเบี้ยแก่ผู้ที่จะนำเงินมาฝากและเพื่อให้ประชาชนมีความเลื่อมใสในหลักฐานที่ได้ตั้งขึ้น

ธนาคารออมสิน คือแหล่งเงินกู้ภายในประเทศแห่งแรกที่สำคัญของรัฐบาลโดยการรวบรวมเงินภายในประเทศซึ่งราษฎรเก็บไว้โดยไม่เกิดประโยชน์ นำมาใช้ให้เกิดผลทางเศรษฐกิจคำนวณฐานะการเงินของหน่วยงานรัฐบาลบางแห่ง มีหน้าที่เสมือนธนาคารกลาง เป็นแหล่งรับซื้อ-ขายพันธบัตรรัฐบาล และเป็นตัวแทนของรัฐบาลไทยในการเปิดให้บริการ จำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลไทยให้กับประชาชนทั่วไป ซึ่งปกติแล้วพันธบัตรมีจำหน่ายเฉพาะในตลาดต่างประเทศ ต้องใช้เงินตราต่างประเทศในการซื้อขายแต่ได้อนุโลมให้ใช้เงินไทยซื้อได้ในราคาต่ำกว่าราคาที่ตราไว้

ครั้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวสวรรคตแล้ว(พ.ศ.2468) ปรากฏว่าผลการดำเนินงานของคลังออมสินเติบโตอย่างแข็งแกร่ง พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 7 ทรงห่วงใยในกิจการคลังออมสินเป็นอย่างยิ่งที่ไม่เจริญก้าวหน้าไปเท่าที่ควรจึงมีพระบรมราชโองการให้เปลี่ยนรูปแบบการจัดการคลังออมสิน ทรงพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้กรมไปรษณีย์โทรเลข ซึ่งมีที่ทำการอยู่ทั่วไปรับดำเนินการแทนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะทำการติดต่อเหมือนนานาประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2471 และกรมไปรษณีย์โทรเลขเริ่มเปิดทำการ “คลังออมสิน” ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2472 เป็นต้นมา

เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองเป็นประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2475 รัฐบาลในระบอบใหม่พิจารณาเห็นว่าคลังออมสินเป็นสถาบันของการรวมและระดมทุนซึ่งอยู่ในโครงการปรับปรุงเศรษฐกิจของบ้านเมือง อันควรส่งเสริมและปรับปรุงให้เจริญ

ก้าวหน้ายิ่งขึ้น จึงได้มีการพิจารณาที่จะวางหลักการ ปรับปรุงส่งเสริม และขยายกิจการเป็นลำดับ ทั้งในด้านวิชาการ จำนวนเงินฝาก เปิดการรับฝากเงินประเภทต่างๆ เพื่อให้เป็นที่นิยมของผู้ฝากและปรับปรุงด้านการโฆษณาเผยแพร่คุณสมบัติและกิจการของคลังออมสินให้แพร่หลายมากที่สุด

ซึ่งเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงนี้มีการจัดวางระเบียบบริหารราชการใหม่โดยชื่อกระทรวงคมนาคมถูกยุบไปตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ.2475 คลังออมสินซึ่งอยู่กับกรมไปรษณีย์โทรเลข ถูกจัดให้เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงเศรษฐกิจ โดยเรียกว่า “กองคลังออมสิน” เมื่อกองคลังออมสินได้แยกออกจากการบังคับบัญชาของกรมไปรษณีย์โทรเลข โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2490 เป็นต้นมาจนถึงทุกวันนี้ และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นมาด้วย

วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศ เพื่อการออม การลงทุน การสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาประเทศ และการบริการทางการเงินที่ครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ

พันธกิจ

1. เป็นสถาบันการออมของประเทศ โดยให้บริการด้านการออมทรัพย์ หลากรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกช่วงวัย อันจะนำไปสู่การสร้างค่านิยมและพฤติกรรมทางการออมที่เหมาะสมให้แก่ประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และปริมาณเงินออมที่เพียงพอต่อการลงทุนของธนาคารและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
2. เป็นสถาบันที่ดำเนินงานสนองนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก โดยให้บริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกพื้นที่ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในระดับฐานรากเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้สามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจนในระดับชุมชนและประเทศชาติ
3. เป็นสถาบันการลงทุนเพื่อการพัฒนา โดยเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม คมนาคม การศึกษา สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ซึ่งเป็น การเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศในเวทีระดับโลกและการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคงและยั่งยืน
4. เป็นสถาบันการเงินที่ดำรงอยู่ได้ภายใต้ภาวะการแข่งขัน โดยการเพิ่มและขยายการให้บริการและธุรกรรมทางการเงิน พร้อมกับการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริหารกิจการของธนาคารในทุกๆ ด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้ธนาคารสามารถแข่งขันในระบบสถาบันการเงินได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล ได้กล่าวถึงส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) ว่าส่วนผสมการตลาดนี้ ถูกสร้างขึ้นโดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการ (Needs and Wants) ของตลาดส่วนต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ทางการตลาดของบริษัทและเพื่อเป็นการตอบสนองหรือสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคด้วยส่วนผสมดังกล่าวมีองค์ประกอบ คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้บริหารงานทางการตลาดจะต้องสร้างส่วนผสมทางด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วยตัวผลิตภัณฑ์ บริการที่ให้กับตัวผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อและหีบห่อซึ่งเป็นที่ปรารถนาของผู้บริโภคในเป้าหมายทางการตลาด โครงสร้างขององค์ประกอบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในข้อเสนอขายทางการตลาดนั้นเราเรียกว่าส่วนผสมทางด้านผลิตภัณฑ์ ความกว้างวัดได้โดยอาศัยจำนวนของสายผลิตภัณฑ์ที่บริษัททำการจำหน่าย ความลึกวัดได้โดยจำนวน สไตล์ สี สัน ตรายี่ห้อ หีบห่อ ป้าย สลากและบริการ ส่วนผสมทางด้านผลิตภัณฑ์เป็นการเสนอรายการสิ่งของทั้งหมดที่องค์การธุรกิจทำการเสนอให้กับตลาดเพื่อทำการขาย

2. ด้านราคา (Price) เป็นการผสมหรือการรวมระหว่างราคาเบื้องต้น ตัวปรับราคา สินเชื่อ และข้อตกลงเกี่ยวกับการถือครองและการขนส่งสินค้า ส่วนผสมทางด้านราคาแตกต่างกันไปแล้วแต่ข้อเสนอขายของบริษัท การสร้างส่วนผสมทางด้านราคานั้นจำเป็นจะต้องพิจารณาปัจจัยที่สำคัญหลายประการ กระบวนการสร้างเริ่มต้นด้วยการพิจารณาอุปสงค์ของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่และอาจจะมีขึ้นได้ การพิจารณาดังกล่าวนี้เป็นสิ่งจำเป็นในการกำหนดราคาเบื้องต้นและข้อตกลงเกี่ยวกับสินเชื่อซึ่งตั้งขึ้นมาโดยพิจารณาจากความต้องการของตลาดกับระดับของการผลิตที่องค์การธุรกิจจะกระทำ ต้นทุนเป็นปัจจัยที่สองที่จะต้องให้ความสนใจเนื่องจากว่าคงไม่มีผู้ให้บริการคนใดที่จะต้องการให้วางราคาสินค้าที่ไม่คุ้มต้นทุนและไม่อาจทำให้ราคาดังกล่าวบรรลุถึงวัตถุประสงค์เกี่ยวกับกำไรขององค์การธุรกิจ

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) แม้ว่าบริษัทจะทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ราคาที่ถูกต้องและมีการส่งเสริมการจำหน่ายที่ถูกต้องเพียงใดก็ตามส่วนผสมต่างๆ ดังกล่าวก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างน่าพอใจถ้าสถานที่และเวลาที่ทำการจัดจำหน่ายไม่ถูกต้อง ส่วนผสมทางด้านการจัดจำหน่ายมีส่วนร่วมที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อส่วนผสมทางการตลาดในด้านอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่ ดังนั้นส่วนผสมทางด้านการจัดจำหน่ายจึงเป็นการผสมทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการจัดเก็บรักษาสินค้า วิธีการควบคุมสินค้าคงคลังและการจัดส่งสินค้า ผู้บริหารงานทางการตลาดจะต้องทำการผสมรวม

ปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆเหล่านี้ให้เข้ากันเพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) นักการตลาดจะต้องการสร้างส่วนผสมทางการส่งเสริมการตลาด ให้เข้ากับข้อเสนอขายทางการตลาดแต่ละครั้งด้วยความมุ่งหมายเบื้องต้นของส่วนผสมทางการส่งเสริมการตลาดก็เพื่อทำการแจ้งข่าวสาร และชักชวนสมาชิกของตลาดส่วนที่เป็นเป้าหมาย ส่วนผสมทางการส่งเสริมการตลาดกำหนดเป็นการผสมผสานกันระหว่างการโฆษณา การเสนอขายโดยใช้พนักงาน การส่งเสริมการขายและกิจกรรมต่างๆ ทางด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ให้นักการตลาดทำการแจ้งข่าวสารและทำการชักชวนผู้ซื้อให้ดำเนินรายการติดต่อทางการตลาดขึ้น อันจะนำไปสู่การตอบสนองความพอใจให้แก่วัตถุประสงค์ของระบบการซื้อและการขาย

การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (STP marketing)

1. การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation : S) เป็นการแบ่งกลุ่มผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่งตามลักษณะเฉพาะบางอย่างที่คล้ายคลึงกันออกเป็นตลาดย่อย (Sub Market) หรือส่วนตลาด (Market Segment) เพื่อที่จะเลือกเป็นตลาดเป้าหมาย (Target Market) แล้วใช้กิจกรรมการตลาดสำหรับตลาดเป้าหมายนั้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนตลาดประกอบด้วยกลุ่มผู้ซื้อที่มีลักษณะและความต้องการคล้ายกันหรือเหมือนกัน

2. การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting : T) เป็นขั้นตอนของการประเมินส่วนตลาดและเลือกส่วนตลาดเป้าหมายเพียงหนึ่งส่วนตลาดหรือมากกว่าหนึ่งส่วนตลาดที่สามารถจะทำให้กิจการมีโอกาสอยู่รอดมากที่สุด สามารถเจริญเติบโตในอนาคต สามารถเพิ่มปริมาณความต้องการผลิตภัณฑ์และมูลค่าผลิตภัณฑ์ในส่วนตลาดเพิ่มขึ้น

3. การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (ตลาด) (Product Positioning or Market Positioning : P) เป็นการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของกิจการเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งในความรู้สึกละเอียดของตลาดเป้าหมายเพื่อช่วยให้กิจการได้ทราบถึงตำแหน่งการแข่งขันระหว่างผลิตภัณฑ์ของกิจการกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งและจะช่วยกิจการในการกำหนดกลยุทธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุพันธ์ ชีวีวัฒน์ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีรายได้น้อยมักนิยมใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารพาณิชย์ ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงมักนิยมใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่าธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณากลุ่มประชาชนที่มีรายได้ในระดับเดียวกันในจังหวัดราชบุรีนั้น นิยมใช้บริการกับธนาคารออมสินมากกว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสินโดยไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์นั้น จะอยู่ในกลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000.-บาท ต่อเดือน และจะอยู่ในกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษาและแม่บ้าน เหตุผลสำคัญในการฝากเงินกับธนาคารออมสินก็คือการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ โดยมีรัฐบาลเป็นประกัน ซึ่งปราศจากความเสี่ยงโดยทั่วไปในการเลือกใช้บริการเงินฝากของประชาชนนั้นประชาชนจะให้ความสนใจด้านอัตราดอกเบี้ย ซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการฝากเงินนั้น โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและTransaction cost และจากการได้รับการบริการซึ่งสามารถลดได้คือการมีระบบฝากถอนเงินด่วน ATM มีสถานที่สะดวกและประสิทธิภาพในการบริการที่ดีจากพนักงาน

ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล (2545) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินตามการรับรู้ของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรกับลำดับการรับรู้ปัจจัยคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการของธนาคารออมสินจากโทรทัศน์มากที่สุด ส่วนแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นสื่อบุคคล ส่วนใหญ่รับรู้จากพนักงานธนาคารออมสินมากที่สุด ในส่วนของภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่าลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี อันดับแรกคือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร รองลงมาคือ นโยบายการดำเนินงาน และด้านสถานที่ ในส่วนของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินตามการรับรู้ของลูกค้าสามารถจัดอันดับความสำคัญมากที่สุดคือปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมาคือความสุภาพ ลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ฉันทลักษณ์ วงศ์ไชยรัตน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้ทั่วไปของบัตรเดบิต องค์ประกอบปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่จะมีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตและความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายกับปัจจัยส่วนบุคคลผ่านบัตรเดบิต

ผลการศึกษาพบว่า บัตรเดบิตคือบัตรเงินสดที่สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด โดยที่ผู้ถือบัตรต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารที่ออกบัตรเดบิต ปัจจัยด้านสังคมที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต คือมีการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายบัตรคือทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัย และเหตุผลในการถือครองบัตร เพื่อเป็นบัตร ATM กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับรายได้ของผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญของสถานที่ในการติดต่อทำบัตรเดบิต

พิชชา โสมติ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครื่องทำรายการทางบัญชีอัตโนมัติของลูกค้านาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาเพื่อทราบถึงสถานการณ์ของตลาด ATM ทั่วไปและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจากเครื่อง ATM และเข้าถึงพฤติกรรมผู้บริโภค

ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์การให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น โดยปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการ ATM คือ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการจะตัดสินใจใช้บริการเพิ่มขึ้นคือการปรับลดค่าธรรมเนียมโดยการส่งเสริมการขายและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีส่วนกระตุ้นให้ลูกค้าเพศหญิงหรือกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่ำถึงปานกลางตัดสินใจใช้บริการ ATM เพิ่มขึ้น

คลนภา หวงสุวรรณณากร (2544) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ หลัก

ทรัพย์สินที่ใช้ในการค้าประกัน ระเบียบและเงื่อนไขควบคู่กับการให้สินเชื่อ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด ตามลำดับ

ด้านราคา ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำและอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสถานที่ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ส่วนราชการ และมีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการเสนอขายในสาขา การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า บอร์ดภายในสาขา คำแนะนำจากคนที่เคยมาใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในส่วนของพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายดี ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง และมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านความสะอาดของสถานที่ ระบบรักษาความปลอดภัย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความมีระเบียบภายในสำนักงาน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว จำนวนพนักงานมีมากเพียงพอในการให้บริการ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น ตามลำดับ

ชุมพล เปี่ยมศิริ (2540) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ เช่น ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ธนาคารมีความปลอดภัยในการรักษาเงิน ความจำเป็นเนื่องจากเงินเดือนผ่านธนาคาร ความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ปัจจัยในด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงานและที่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเดินทางที่สะดวก ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือทั้งในด้านชื่อเสียง ฐานะกิจการ ขนาดของอาคารที่ทำการ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ต่อการเลือกฝากกับธนาคารพาณิชย์ ในส่วนของปัญหาการให้บริการ พบสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ เวลาในการใช้บริการควรปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น

อรทัย เติชชธรรม (2544) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยในด้านคุณภาพการ บริการ ที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม และพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การไว้ใจใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในส่วนด้านความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ ความไว้ใจใจ การดูแลเอาใจใส่ และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบคือ ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อ มาใช้บริการ และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน

จิตรลดา อางหาญ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสาขา ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการ สาขาของธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด บุคลากร กระบวนการ ให้บริการ คู่แข่งขัน และภาพพจน์ที่มีต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรที่ เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการแต่งกายของพนักงานมีระดับความสำคัญมาก ด้านการบริการสินเชื่อ พบอุปสรรค คืออัตราดอกเบี้ยสูง มีขั้นตอนยุ่งยาก ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อนาน ประเภท สินเชื่อไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าไม่สนใจให้ใช้บริการ และพนักงานสินเชื่อมีบริการน้อย

ณัฐญา สันตคุสิต (2544) ได้ศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติของลูกค้าธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ก็เพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการถอนเงิน การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติมีความสัมพันธ์กับอาชีพ ความถี่ใน การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติมีความสัมพันธ์กับการศึกษา สำหรับปัจจัยด้านราคาจึงเสนอแนะให้ ธนาคารออมสินควรมีนโยบายให้พนักงานเพิ่มการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและติดตั้งเครื่องถอนเงิน อัตโนมัติเพิ่มขึ้นบริเวณแหล่งชุมชนต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์ที่ธนาคารใช้ดำเนินธุรกิจว่ามีแนวทางสอดคล้องและเหมาะสมในสภาวะปัจจุบันมากน้อยเพียงใด จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันมากน้อยเพียงใด

รูปแบบและวิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากรายงานของธนาคารออมสินและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานประจำปี นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาภาพรวมเกี่ยวกับ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารออมสิน วิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่ง คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงเทพ วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสินในด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อแล้วนำมาสรุปผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งของข้อมูลการวิจัย คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากรายงานของธนาคารออมสิน เอกสารการวิจัย ตำรา บทความที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จะนำมาทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของธนาคารออมสิน ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินงานเปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภาวะเศรษฐกิจโลก

เศรษฐกิจโลก ยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราที่ชะลอตัวลง หลังจากที่เติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ทั้งนี้เป็นผลจากการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงประเทศจีนและอินเดีย แต่ยังมีปัจจัยลบที่เข้าที่เข้ามากระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ โดยเฉพาะราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปัจจัยลบอื่นๆ อาทิ สถานการณ์ในภูมิภาคตะวันออกกลาง การระบาดของเชื้อไวรัสอันตรายทั้ง H5N1 และ B3 เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการปรับตัวสูงขึ้นในขณะที่กำลังซื้อของภาคเอกชนปรับตัวลดลง

ผลจากราคาน้ำมันในตลาดโลกเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้อัตราเงินเฟ้อของโลกปรับตัวสูงขึ้นแต่อยู่ในระดับที่สามารถควบคุมได้ ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศได้รับผลกระทบจากราคาน้ำมันค่อนข้างมาก สืบเนื่องจากทางการลดการอุดหนุนราคาขายปลีกน้ำมันในประเทศ

ภาวะเศรษฐกิจไทย

เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการชะลอตัว เนื่องจากปัจจัยลบหลายประการเข้ามากระทบ อาทิ ผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ การระบาดของโรคไข้หวัดนก รวมถึงปัจจัยลบจากราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ปรับตัวสูงขึ้น เสถียรภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเสถียรภาพในประเทศด้านอัตราเงินเฟ้อพื้นฐานอยู่ในกรอบนโยบายการเงิน ในขณะที่อัตราการว่างงานและหนี้สาธารณะอยู่ในระดับต่ำ

ภาคอุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมขยายตัวในอัตราที่ชะลอตัว โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้าเพื่อจำหน่ายในประเทศตามภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง การส่งออกมีปัญหาในเรื่องของอัตราแลกเปลี่ยน อีกทั้งปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง ทำให้อุตสาหกรรมมีการชะลอตัว

ภาคอสังหาริมทรัพย์

ภาคอสังหาริมทรัพย์ของประเทศมีการชะลอตัวเนื่องจากปัจจัยลบที่เข้ามากระทบต่อต้นทุนการผลิตอสังหาริมทรัพย์และความไม่มั่นใจต่อภาวะเศรษฐกิจของผู้บริโภค โดยเฉพาะการปรับตัวเพิ่มขึ้นของระดับราคาน้ำมันและอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ จากการเพิ่มขึ้นของค่าครองชีพในปัจจุบันยังทำให้พฤติกรรมการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยให้ความสนใจที่จะเลือกซื้อที่อยู่อาศัยที่มีขนาดเล็กและอยู่ใกล้ที่ทำงานมากขึ้นเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

กระทรวงการคลัง

นโยบายการปรับลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPLs ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐทั้ง 8 แห่งให้ต่ำกว่า 10% ภายใน 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งหมด ยกเว้นบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ต้องเร่งปรับลด NPLs โดยให้ NPLs ทั้งระบบของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเหลือเพียง 5.93% ในปี 2551 จากปัจจุบันที่มี NPLs 104,500 ล้านบาท หรือคิดเป็น 7.65% ของสินเชื่อรวม ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ผู้บริหารและคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ ซึ่งสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) ได้วางแนวทางในการแก้ไข NPLs ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจไว้คือ การปรับโครงสร้างหนี้ภายในองค์กรเอง การขายหนี้ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ของรัฐหรือบริษัทเอกชนต่างๆ การตัดหนี้สูญออกจากบัญชี นอกจากนี้จะมีการแก้ไขค่านิยมของสถาบันการเงินในกฎหมายของเอเอ็มซี โดยให้สถาบันการเงินหมายความรวมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจด้วยเพื่อให้ เอเอ็มซี ของรัฐรับโอนหนี้เสียไปบริหารได้

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ, บริษัทเครดิตฟองซิเอร์, บริษัทเงินทุน, บริษัทบริหารสินทรัพย์ และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เรื่อง การนำส่งมาตรการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าของสถาบันการเงินและหน่วยธุรกิจหรือผู้ประกอบการวิชาชีพที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีผลบังคับใช้ 17 พฤษภาคม 2550

เกณฑ์กำหนดเงินกองทุนใหม่ BASEL II ที่คาดว่าจะนำมาบังคับใช้อย่างเป็นทางการในปี 2551 โดยเพิ่มการคำนึงถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) นอกเหนือไปจากความ

เสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านการตลาด ที่ใช้ในเกณฑ์ BASEL I เดิม และกำหนดให้สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ขนาด และลักษณะธุรกรรม ในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น รวมไปถึงการกำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งพัฒนาระบบประมวลผลข้อมูล และความพร้อมในเรื่องจำนวนฐานข้อมูลและบุคลากร เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงตามเกณฑ์ BASEL II ใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันมีผลในการกำหนดความน่าเชื่อถือและระดับต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในปี 2547 ส่งผลให้สถาบันการเงินได้มีการปรับตัวภายใต้แนวทางซึ่งกำหนดให้มีการจัดรูปแบบกำหนดบทบาทของสถาบันการเงินอย่างชัดเจน โดยลดความซ้ำซ้อนของสถาบันการเงินที่มีหลายหลายประเภท ในการให้บริการแก่ลูกค้า การสนับสนุนนโยบายสถาบันการเงินในลักษณะหนึ่งรูปแบบ (One-Presence) รวมไปถึงการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงิน

4.2 การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลที่ได้รับความเชื่อมั่นและความศรัทธาจากประชาชนในทุกๆระดับมาเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล เป็นหนึ่งในองค์กรหลักทางเศรษฐกิจ ในการสร้างและรักษาสมดุลและเสถียรภาพในตลาดเงิน และตลาดทุนเพื่อดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจชาติ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์

4.2.1 ความสามารถในการทำกำไร

ตารางที่ 1 อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร

อัตราส่วน	ธนาคารออมสิน				ระบบธนาคารพาณิชย์			
	2546	2547	2548	2549	2546	2547	2548	2549
อัตรากำไรสุทธิ	33.94	38.86	38.98	26.18	21.58	32.34	39.52	22.18
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	16.53	17.64	16.77	12.91	17.30	21.16	24.37	17.02

อัตราดอกเบี้ยรับ	4.46	4.34	4.40	6.30	3.86	3.72	4.33	6.12
อัตราดอกเบี้ยจ่าย	1.85	1.34	1.23	2.07	1.91	2.34	1.33	2.69
อัตราผลตอบแทนการลงทุน	4.96	4.32	4.16	3.82	4.69	4.67	4.48	5.32
อัตรากำไรสุทธิ	33.94	38.86	38.98	26.18	2.58	32.34	39.52	22.18

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 67

ในปี 2548 ธนาคารออมสินมีกำไรสุทธิสูงกว่าปี 2547 จำนวน 410 ล้านบาท และมีอัตราส่วนกำไรสุทธิสูงกว่าปี 2547 จากรายได้ดอกเบี้ยให้สินเชื่อและจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินเพิ่มขึ้น โดยรายได้ดอกเบี้ยสินเชื่อที่สำคัญมาจากสินเชื่อเคหะ สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ สินเชื่อโทรทอง และสินเชื่อธนาคารประชาชน ตามลำดับ สำหรับรายได้จากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินที่สำคัญมาจากหลักทรัพย์ซื้อโดยมีสัญญาขายคืน เงินฝากระหว่างธนาคารและเงินฝากประจำธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับ เนื่องจากการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยตามทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายตั้งแต่ไตรมาส 2 ของปี 2548 โดยธนาคารมีการปรับขึ้นทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ย MLR และ MOR

นอกจากนี้ ธนาคารมีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยและเงินรางวัลสลากลดลง เนื่องจากปริมาณเงินฝากลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ และสลากออมสินพิเศษ ทำให้รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ Spread เพิ่มขึ้นด้วยรวมทั้งค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยที่ลดลงจากรายการขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน(เงินชดเชยให้แก่พนักงานตามโครงการ Early Retirement และเงินทุนเลี้ยงชีพ) และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ลดลงจากปี 2547

ในขณะที่หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจากปีก่อนมาก จากการกันสำรองเพิ่มตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 900 ล้านบาท และจากการกันสำรองหนี้ตามเกณฑ์ปกติที่เพิ่มขึ้นมาก อีกทั้งปี 2547 มีการชำระหนี้ของลูกหนี้รายใหญ่รวม 860 ล้านบาท ประกอบกับรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลง สาเหตุหลักจากรายได้ค่าธรรมเนียมชื้อทอดทิ้งและรายได้อื่นที่ลดลง

และในปี 2549 ธนาคารมีกำไรสุทธิจำนวน 10,069 ล้านบาท ลดลงจากปี 2548 จำนวน 2,273 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 18.42 เนื่องจากธนาคารตั้งสำรองหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น ทั้งจากการตั้งสำรองหนี้สูญตามเกณฑ์ของกระทรวงการคลังใหม่และการตั้งสำรองเพิ่มเพื่อให้มีจำนวนใกล้เคียงกับเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยรวมเพิ่มขึ้นจำนวน 3,309 ล้านบาท นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นแต่รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยได้ลดลง ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิมียอดเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามธนาคารออมสินยังมีกำไรก่อนสำรองหนี้สงสัยจะสูญ

เพิ่มขึ้น 1,036 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.85 ซึ่งธนาคารออมสินได้จัดสรรกำไรนำส่งรัฐตามที่กระทรวงการคลังกำหนดร้อยละ 50.65 ของกำไรสุทธิ

ธนาคารออมสินมีสินทรัพย์รวมในปี 2549 จำนวน 711,492 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2548 จำนวน 31,420 ล้านบาท สาเหตุหลักจากการขยายตัวของสินเชื่อและเงินลงทุนในหลักทรัพย์ที่ซื้อโดยมีสัญญาขายคืน ธนาคารออมสินมีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น 31,252 ล้านบาท

สำหรับระบบธนาคารพาณิชย์มีอัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไรส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำกำไรลดลงเช่นเกี่ยวกับธนาคารออมสิน เนื่องจากภาวะภาษีเงินได้นิติบุคคลเพิ่มขึ้น เพราะสิทธิประโยชน์ทางภาษีจากผลขาดทุนสุทธิอื่นเป็นผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ได้หมดลงและผลขาดทุนจากสัญญาการชดเชยสินทรัพย์ด้วยคุณภาพกับกองทุนฟื้นฟู แต่ก็มีการไต่สวนสูงกว่าของธนาคารออมสิน โดยเฉพาะผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย ทั้งรายได้จากเงินให้สินเชื่อจากตลาดเงิน และรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสูงขึ้น แม้ว่าธนาคารพาณิชย์จะมีการปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงกลางปี 2549 เป็นต้นมา เพื่อรักษาฐานลูกค้าเงินฝาก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำควบคู่กับการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไม่ต้องรับรู้ต้นทุนดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นทั้งหมด เนื่องจากการปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 และ 24 เดือน

สำหรับระบบธนาคารพาณิชย์มีสินทรัพย์สภาพคล่องสูงขึ้น รวมทั้งมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อและเงินลงทุนในหลักทรัพย์ต่อเงินฝากสูงขึ้นจากปริมาณเงินฝากที่ลดลง ในขณะที่มีการลงทุนและให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 16.19 สูงกว่าปีที่ผ่านมากและสูงกว่าเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย

เมื่อเปรียบเทียบธนาคารออมสินมีสัดส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องและเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากต่ำกว่าระบบธนาคารพาณิชย์และมีหนี้สินต่อทุนต่ำกว่าระบบธนาคารจากส่วนของทุนที่สูงกว่า ในขณะที่มีการลงทุนในหลักทรัพย์และอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงมากกว่าธนาคารพาณิชย์ แสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีความมั่นคงทางการเงินอยู่ในระดับที่สูงกว่า

4.2.2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์

อัตราส่วน	ธนาคารออมสิน				ระบบธนาคารพาณิชย์			
	2546	2547	2548	2549	2546	2547	2548	2549
อัตรารายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์รวม	2.77	3.08	3.29	3.46	2.05	2.52	2.95	3.21
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	1.81	1.83	1.83	1.45	1.13	1.83	2.07	1.51
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเงินฝากเฉลี่ย	1.59	1.71	1.62	1.68	1.79	2.03	2.05	2.56
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวม	27.36	31.54	29.73	26.16	29.98	34.87	31.63	29.89
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ	40.44	42.31	38.37	38.38	45.66	45.09	40.96	45.93
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อค่าใช้จ่ายรวม	41.42	51.58	48.73	35.44	39.34	52.41	52.29	38.41
ค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม	66.06	61.14	61.02	73.82	76.21	66.53	60.48	77.82

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 68

ธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการบริหารสินทรัพย์เพื่อสร้างรายได้ใกล้เคียงกับปีก่อน โดยมี NIM (รายได้ดอกเบี้ยและส่วนลดรับ - ดอกเบี้ยเงินฝากและส่วนลดจ่าย / สินทรัพย์รวม (ถัวเฉลี่ย)) ร้อยละ 3.53 จากความสามารถในการบริหารต้นทุนเงินฝากที่ดี ประกอบกับรายได้ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายตัวของสินเชื่อและการปรับขึ้นของอัตรดอกเบี้ยตามทิศทางของตลาดเงินรวมทั้งจากรายได้ดอกเบี้ยจากรายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงินเพิ่มขึ้นแม้ว่าค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยและเงินรางวัลสลากออมสินจะเพิ่มขึ้นก็ตาม

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้น โดยอัตรารายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์รวมของธนาคารขนาดใหญ่จะสูงกว่าปีก่อนอย่างต่อเนื่องแม้ว่าต้นทุนดอกเบี้ยจ่ายสูงขึ้นแต่ก็มีดอกเบี้ยรับสูงขึ้นด้วย

เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานในปี 2549 ของธนาคารออมสินกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสินสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จากการมี NIM ที่ค่อนข้างสูง อัตราส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเงินฝากเฉลี่ยต่ำกว่าระบบธนาคารพาณิชย์

4.2.3 นโยบายทางการเงิน

ตารางที่ 3 แสดงอัตราส่วนนโยบายทางการเงิน

หน่วย : ร้อยละ

อัตราส่วน	ธนาคารออมสิน				ระบบธนาคารพาณิชย์			
	2546	2547	2548	2549	2546	2547	2548	2549
สินทรัพย์สภาพคล่องต่อเงินฝาก	7.30	9.92	8.83	12.84	13.72	13.84	14.31	16.40
สินเชื่อ(ก่อนหักค่าเผื่อหนี้ฯ) ต่อเงินฝาก	51.60	59.69	64.72	70.32	84.91	87.52	88.13	87.40
เงินลงทุนในหลักทรัพย์สุทธิต่อเงินฝาก	56.25	45.11	43.48	33.97	20.42	17.99	18.96	18.22
หนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	8.50	8.81	7.58	8.28	13.19	11.99	10.20	10.29
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	30.38	28.50	25.47	22.26	13.87	13.94	16.19	14.30

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 67

ธนาคารออมสินกำหนดนโยบายทางการเงินปี 2549 ให้สินเชื่อรวมเติบโตร้อยละ 8.68 และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ร้อยละ 9.27 ที่ส่วนใหญ่เป็นสินทรัพย์ที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการตลาดจากภาวะอัตราดอกเบี้ยขาขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลจัดทำงบประมาณสมดุลการออกพันธบัตรเพื่อระดมเงินจึงลดลง โดยรักษาสภาพคล่องต่อเงินฝากไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6

ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินปี 2549 มีการขยายตัวของสินเชื่อสูงกว่าปีก่อน แม้ว่าสินเชื่อจะถูกกดดันจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัวจากการขยายตัวของสินเชื่อเอกชนขนาดใหญ่ ในขณะที่เงินลงทุนในหลักทรัพย์สุทธิต่อเงินฝากลดลงอย่างต่อเนื่องตามนโยบายทางการเงินของ

ธนาคารอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากเงินฝากที่เพิ่มขึ้นและส่วนของผู้ถือหุ้นลดลงจากเงินนำส่งคลังระหว่างกาล

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ส่วนมากมีสินทรัพย์สภาพคล่องมีแนวโน้มสูงขึ้น จากการแข่งขันระดมเงินฝากในกลุ่มของธนาคารขนาดใหญ่เพื่อรักษาฐานลูกค้าและเพื่อรองรับการขยายสินเชื่อในอนาคต โดยธนาคารกรุงไทยมีเงินฝากลดลงสวนทางกับธนาคารขนาดใหญ่เนื่องจากธนาคารไม่เข้าแข่งขันทางด้านราคาเพื่อต้องการเป็นผู้นำในการระดมเงินฝากต้นทุนต่ำ ในขณะที่ธนาคารไทยพาณิชย์มีเงินฝากเพิ่มขึ้นมากจากการจัดกิจกรรมเงินฝากฉลองครบ 100 ปี

เมื่อเปรียบเทียบธนาคารออมสินกับธนาคารพาณิชย์ในด้านนโยบายแล้ว พบว่าธนาคารออมสินมีอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องต่อเงินฝากและเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ในขณะที่มีการลงทุนในหลักทรัพย์สุทธิต่อเงินฝากและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีความมั่นคงทางการเงินสูงกว่าธนาคารพาณิชย์

4.2.4 คุณภาพสินทรัพย์

ตารางที่ 4 แสดงคุณภาพสินทรัพย์

หน่วย : ร้อยละ	ธนาคารออมสิน				ระบบธนาคารพาณิชย์			
	2546	2547	2548	2549	2546	2547	2548	2549
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม	3.05	2.55	3.06	4.07	9.02	7.43	5.86	5.11
สินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ต่อสินเชื่อรวม	3.69	2.70	3.79	3.82	13.46	12.01	9.30	8.19

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 69

ณ สิ้นปี 2549 อัตราส่วนสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ต่อสินเชื่อรวมของธนาคารออมสินเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเล็กน้อยจากการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อเคหะ สินเชื่อเอกชนขนาดใหญ่ สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อเพื่อธุรกิจ สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อห้องแถว และสินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา ตามลำดับ ทั้งนี้ธนาคารมีสัดส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวมเพิ่มสูงขึ้นเพื่อรองรับสินเชื่อด้วยคุณภาพตาม IAS 39

ในระบบธนาคารพาณิชย์ อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวมและสินเชื่อที่หยุดรับรู้รายได้ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากการประนอมหนี้และการขายหนี้กับบรรษัทบริหาร

สินทรัพย์ (บปส.) รวมทั้งการเปิดประมูลและจำหน่าย NPLs ให้กับสถาบันการเงินและผู้ซื้อรายย่อย ที่สนใจ ประกอบกับการชะลอการเติบโตของสินเชื่อ และมุ่งหารายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการทดแทนรายได้ดอกเบี้ยจากสินเชื่อ

คุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารออมสินดีกว่าระบบธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และสินเชื่อที่หักชำระผ่านเงินเดือนจึงมีความเสี่ยงต่ำ อีกทั้งเป็นสินเชื่อรายย่อยที่วงเงินไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ที่ให้กู้แก่เอกชนและธุรกิจทั่วไปในวงเงินที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามแนวโน้มสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์จะลดลงจนเหลือร้อยละ 2 ในปี 2550 ตามแผน ขณะที่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคารออมสินไม่มีแนวโน้มลดลง

4.2.5 โครงสร้างรายได้

ตารางที่ 5 แสดงโครงสร้างรายได้

หน่วย : ร้อยละ	ธนาคารออมสิน				ระบบธนาคารพาณิชย์			
	2546	2547	2548	2549	2546	2547	2548	2549
รายได้จากสินเชื่อ	46.60	50.91	56.71	66.91	59.56	61.56	61.77	61.95
รายได้จากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2.19	2.13	4.22	6.42	3.44	2.67	5.14	8.15
รายได้จากการลงทุนในหลักทรัพย์	47.28	40.34	33.82	21.97	18.31	15.81	14.07	14.02
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	2.25	4.48	3.52	2.48	13.15	14.11	14.26	11.72
รายได้อื่นๆ	1.67	2.14	1.72	2.21	5.54	5.84	4.77	4.16

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 69

รายได้ส่วนใหญ่ของธนาคารออมสินมาจากรายได้ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ รายได้จากเงินลงทุนในหลักทรัพย์รายได้จากรายการระหว่างธนาคารตลาดเงินและรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการตามลำดับ เนื่องจากการขยายตัวของสินเชื่อในปี 2549 ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.67 โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อเอกชนขนาดใหญ่ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อ ไทรทอง และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ตามลำดับ ส่วนรายได้จากเงินลงทุนในหลักทรัพย์ลดลงตามภาวะอัตราดอกเบี้ยใน

ตลาดและปริมาณเงินลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคารที่ถือครบมีลดลง ด้านรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการลดลงจากค่ารักษาบัญชีทอดทิ้ง ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์และตรวจสภาพที่ดิน และค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีรายได้หลักจากรายได้ดอกเบี้ยสินเชื่อ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ จะเร่งดำเนินงานให้ได้เป้าด้านสินเชื่อ รองลงมาคือรายได้จากเงินลงทุนในหลักทรัพย์และรายได้ค่าธรรมเนียม ตามลำดับ เป็นผลจากการขยายตัวของสินเชื่อและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ

เมื่อเปรียบเทียบด้านโครงสร้างรายได้ของธนาคารออมสินกับระบบธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารออมสินมีรายได้ต่ำกว่าในด้านรายได้จากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการและรายได้อื่นๆ

4.3 การวิเคราะห์ SWOT

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สามารถสรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths)

1. มีภาพลักษณ์ เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงสูง
2. เครือข่ายในภูมิภาคมีจำนวนมาก
3. ความผูกพันของลูกค้าในต่างจังหวัดอยู่ในระดับสูง
4. มีพันธมิตรที่เป็นหน่วยงานราชการจำนวนมาก
5. มีผลิตภัณฑ์เงินฝากที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น

การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weakness)

1. ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญในการสนับสนุนการให้บริการ
2. ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ในสาขาที่สำคัญ โครงสร้างเงินเดือนต่ำ
3. กระบวนการให้บริการลูกค้ามีความล่าช้า
4. การบริการทางการเงินไม่หลากหลาย
5. ช่องทางให้บริการในกรุงเทพและเขตชุมชน ไม่เพียงพอ

การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities)

1. มีแนวโน้มลูกค้าสนใจและเห็นความสำคัญในการทำประกันชีวิตมากขึ้น
2. การพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง เป็นโอกาสในการขยายสินเชื่อเพื่อการศึกษา
3. หลังจากการประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบันประกันเงินฝาก ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารออมสินมากขึ้น
4. การดำเนินงานโครงการ Maga Projects ของรัฐบาล จะทำให้สามารถขยายสินเชื่อภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจได้

การวิเคราะห์อุปสรรค (Treat)

1. กลยุทธ์ของ Bank และ Non Bank มุ่งเน้นให้บริการลูกค้ารายย่อยมากขึ้น
2. การให้บริการที่ครบวงจรของธนาคารพาณิชย์ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
3. พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคาร

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์ S W O T

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์จุดแข็ง

1. ภาพลักษณ์การเป็นธนาคารที่มีความมั่นคงสูง

โดยพิจารณาจากสัดส่วนของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงและอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน เปรียบ เทียบ กับธนาคารพาณิชย์อื่น และสามารถนำเงินรายได้ส่งคลังสูงสุดเมื่อเทียบกับธนาคารเฉพาะกิจอื่น

ตารางที่ 6 แสดงเงินนำส่งคลังของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารเฉพาะกิจอื่น

หน่วย : ล้านบาท

ธนาคาร	เงินนำส่งคลัง		
	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
ธอส.	1,367	2,002	2,617
EXIM	252	168	161
ธกส.	ไม่นำส่ง	ไม่นำส่ง	ไม่นำส่ง
SME	ไม่นำส่ง	ไม่นำส่ง	ไม่นำส่ง
ออมสิน	4,121	5,334	9,072

2. เครือข่ายในภูมิภาคมีจำนวนมาก

ธนาคารออมสินมีเครือข่ายให้บริการด้วยจำนวนสาขาเต็มรูปแบบจำนวน 592 สาขา สาขาย่อย 2 สาขา ธนาคารชุมชน 18 แห่ง หน่วยให้บริการ 11 แห่ง หน่วยให้บริการบนอำเภอ 187 แห่ง รถ Mobile 20 คัน และเรือเคลื่อนที่ 1 ลำ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง

3. ความผูกพันของลูกค้าในต่างจังหวัดอยู่ในระดับสูง

จากผลการสำรวจเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ของ The Gallup Consulting ในปี 2549 พบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินในกรุงเทพฯและต่างจังหวัดมีความผูกพันในระดับเกณฑ์ค่อนข้างสูง

ความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินจำแนกตามพื้นที่

ตารางที่ 7 แสดงความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินจำแนกตามพื้นที่

หน่วย : ร้อยละ

พื้นที่	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
กรุงเทพฯ	21	33	29	17
ต่างจังหวัด	29	38	23	10

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 31

ความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน

ตารางที่ 8 แสดงความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน

หน่วย : ร้อยละ

ธนาคาร	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4
กรุงเทพ	24	23	32	21
ไทยพาณิชย์	36	23	28	12
กสิกรไทย	24	30	33	13
กรุงศรีอยุธยา	17	29	34	19
กรุงไทย	22	25	34	19
ออมสิน	22	34	29	15

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 31

หมายเหตุ : ระดับความผูกพันของลูกค้า วัดจากความผูกพันระดับ 1 และ 2

ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีธนาคารไหนมาแทนได้

ระดับ 2 หมายถึง ใช้บริการของธนาคาร ขณะที่ใช้บริการของธนาคารอื่นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ใช้บริการธนาคารไหนก็ได้ ที่มีอัตราดอกเบี้ยดีที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ไม่ใช้บริการเด็ดขาด

4. มีพันธมิตรที่เป็นหน่วยงานราชการจำนวนมาก

ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าระดับองค์กรและระดับข้าราชการ อาทิเช่น สำนักอุทยานแห่งชาติ สถาบันการพลศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล การไฟฟ้านครหลวง การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ การเคหะแห่งชาติ กรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ กรมพัฒนาชุมชน กรมอุตุนิยมวิทยา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมสรรพากร กรมส่งเสริมการเกษตร กองทัพบก กองทัพ อากาศ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

5. มีผลิตภัณฑ์เงินฝากที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น

ธนาคารออมสินมีการจำหน่ายสลากออมสิน ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้รับความสนใจและตอบรับการใช้บริการจากกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างมากเนื่องจากจะได้รับดอกเบี้ยเมื่อครบอายุแล้วยังมีโอกาสที่จะได้รับรางวัลจากการออกรางวัลทุกเดือน

โครงสร้างและอัตราเติบโตเงินฝากของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 9 แสดงโครงสร้างและอัตราเติบโตเงินฝากของธนาคารออมสิน

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท	2548	อัตราการเติบโต (%)	2549	อัตราการเติบโต (%)	Q2 / 2550	อัตราการเติบโต (%)
เพื่อเรียก	175,251	11.07	164,627	(6.06)	158,656	(3.63)
เพื่อเรียก พิเศษ	140,664	(7.76)	75,897	(46.04)	66,934	(11.81)
ประจำ	64,150	(14.34)	152,578	137.85	171,160	12.18
สลากออมสินพิเศษ	142,391	5.48	158,131	11.05	176,439	11.58

สลากออมสินชน โขก	10,051	(5.04)	7,989	(20.52)	7,479	(6.38)
พันธบัตร	19,227	(4.59)	21,513	11.89	21,432	(0.38)
สงเคราะห์ชีวิต	28,565	7.93	30,263	5.94	31,857	5.27
อื่นๆ	2,952	3.07	3,235	9.59	3,706	14.56
รวม	583,251	0.52	614,233	5.31	637,663	3.81

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 33

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์จุดอ่อน

1. ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญในการสนับสนุนการให้บริการ

ธนาคารออมสินยังไม่มีระบบ Core Banking System (CBS) ซึ่งเป็นระบบงานหลักที่เชื่อมโยงการทำงานแต่ละระบบงานของธนาคารเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการพัฒนาและนำเสนอการให้บริการทางการเงินในลักษณะที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และสามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุด อีกทั้งด้าน เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ยังไม่มีเพียงในการให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ และยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการน้อย

ตารางที่ 10 แสดงระบบงาน Core Banking และเครื่อง ATM ของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ณ 30 มิถุนายน 2550

ธนาคาร	Core Banking System	จำนวนเครื่อง ATM		
		นครหลวง	ต่างจังหวัด	รวม
กรุงเทพ	มี	2,017	1,821	3,838
กรุงไทย	มี	1,531	2,305	3,836
กสิกรไทย	มี	1,971	1,475	3,446
ไทยพาณิชย์	มี	2,901	1,716	4,617
กรุงศรีอยุธยา	มี	1,296	1,340	2,636
ทหารไทย	มี	886	859	1,745
ธอส.	มี	53	12	65
ธกส.	มี	22	130	152
ออมสิน	ไม่มี	273	636	909

ธนาคารออมสิน รายงานประจำปี 2549 กรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน 2549 หน้า 35

2. ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ในสาขาที่สำคัญ โครงสร้างเงินเดือนต่ำ

ธนาคารออมสินยังขาดพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน ขาดแคลนบุคลากรในสายงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบริหารความเสี่ยง ด้านธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น อีกทั้งโครงสร้างผลตอบแทนยังเป็นอุปสรรคต่อการจูงใจผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับธนาคารซึ่งมีอัตราค่าตอบแทนต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจในกลุ่มเดียวกัน

3. กระบวนการให้บริการลูกค้ามีความล่าช้า

จากการที่ธนาคารออมสินได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินในปี 2549 ในด้านต่างๆ พบว่าประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าต่ำกว่าด้านอื่น ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเป็นเรื่องของการให้บริการที่ล่าช้าต้องรอนาน ซึ่งเป็นจุดอ่อนของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์

4. การบริการทางการเงินไม่หลากหลาย

ธนาคารไม่มีการให้บริการที่หลากหลายเหมือนธนาคารพาณิชย์ อาทิเช่น ไม่มีการรับฝากเงินสกุลเงินต่างประเทศ , การโอนเงินแบบไม่มีบัญชี การออก L/C, การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ , การบริการนายหน้า , Mobile Banking , Internet Banking , การบริการด้านการลงทุน , บัตรเครดิต เป็นต้น

5. ช่องทางให้บริการในกรุงเทพและเขตชุมชนไม่เพียงพอ

ธนาคารพาณิชย์มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเน้นในรูปแบบสาขาย่อย เนื่องจากสามารถขยายได้รวดเร็วและมีต้นทุนน้อยกว่าสาขาเต็มรูปแบบ ซึ่งธนาคารออมสินเพิ่งเริ่มการขยายสาขาในรูปแบบสาขาย่อยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์โอกาส

1. มีแนวโน้มลูกค้าสนใจและเห็นความสำคัญในการทำประกันชีวิตมากขึ้น

ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความนิยมสูงขึ้น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารต่างๆ จะทำให้ประชาชนหันไปฝากเงินแบบประกันชีวิตที่ให้ผลตอบแทนสูงและยังความคุ้มครองชีวิต อีกทั้งยัง

สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ซึ่งธนาคารออมสินมีเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตที่ให้ความคุ้มครองผู้ทำ ค่าเบี้ยประกันต่ำแต่ให้ผลตอบแทนที่สูง โดยธนาคารออมสินมีเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตกว่า 11 แบบระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่ 10 ปี ถึง 30 ปี มีผลตอบแทนในรูปของเงินปันผล ความคุ้มครอง โบนัส และสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ ซึ่งจะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าทำประกันได้มากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง เป็นโอกาสในการขยายสินเชื่อเพื่อการศึกษา

สินเชื่อเพื่อศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป สามารถปลอดชำระเงินต้นในระยะเวลาที่กำลังศึกษาอยู่ ใช้บุคคลค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกินรายละ 200,000.-บาท และหลักทรัพย์ค้ำประกันกู้ได้ไม่เกินรายละ 1,000,000.-บาท ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

3. หลังจากการประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบันประกันเงินฝาก อาจทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารออมสินมากขึ้น

จากผลกระทบการเปลี่ยนผ่าน (Transition Period) การค้ำประกันเงินฝากเต็มรูปแบบในปัจจุบัน (Blanket Guarantee) มาเป็นการค้ำประกันเงินฝากแบบจำกัดขอบเขตภายใต้สถาบันคุ้มครองเงินฝาก อาจทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายเงินฝากของประชาชน หลังจากการเริ่มทยอยลดการค้ำประกันเงินฝาก ซึ่งอาจทำให้เงินฝากไหลมายังสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูงหรือฐานะการเงินที่มั่นคงและได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า ซึ่งธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล และมีความมั่นคงสูง มีโอกาสที่จะมีลูกค้าเงินฝากจะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

4. การดำเนินโครงการ Magsa Projects ของรัฐบาล จะทำให้สามารถขยายสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจได้

ภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เป็นลูกค้ากลุ่มธนาคารและธุรกิจการเงินอื่นๆ มากที่สุด และคาดว่าจะการดำเนินการโครงการ Magsa Projects ของรัฐบาลในแต่ละปี น่าจะส่งผลต่อการขยายสินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจของธนาคาร จากการที่ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล และเป็นแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์อุปสรรค

1. กลยุทธ์ของ Bank และ Non Bank มุ่งเน้นให้บริการลูกค้ารายย่อยมากขึ้น

โดยแต่ละธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารต่างใช้กลยุทธ์ในการให้บริการลูกค้ารายย่อย กลุ่มลูกค้าวัยรุ่นคนหนุ่มสาว โดยดำเนินการขยายสาขาย่อยมากขึ้น มีการส่งเสริมการขายกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยก็สามารถใช้บริการด้านสินเชื่อได้ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการเข้าหากลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารออมสินได้

2. การให้บริการที่ครบวงจรของธนาคารพาณิชย์ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว และความคล่องตัว ในการให้บริการของลูกค้า โดยมีการนำเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้น มีการสร้างภาพลักษณ์ รวมถึงสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการเพิ่มทางเลือกสำหรับลูกค้าให้มาใช้บริการผ่านช่องทางที่ธนาคารมีอยู่และขยายช่องทางใหม่ ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อธนาคารออมสินเป็นอย่างมาก เนื่องจากธนาคารออมสินยังไม่มีบริการที่ครบวงจรและขาดเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็วได้

3. พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคาร

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ฝากเงินแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินโดยเน้นความสะดวกในการทำธุรกรรมเป็นหลักไม่เน้นการออม กลุ่มลูกค้ารายย่อย - กลาง วงเงินไม่เกิน 200 ล้านบาท จะนิยมเงินฝากประจำระยะปานกลาง - ยาว และกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ที่มีวงเงินฝากตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไป นิยมเงินฝากระยะสั้น เนื่องจากเลือกที่ความคล่องตัวเพื่อการดำเนินการทางธุรกิจ

พฤติกรรมผู้กู้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค จากการที่ธนาคารให้สินเชื่อสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยแต่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งเกิดความยุ่งยากกลุ่มลูกค้าดังกล่าวจึงหันไปใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันให้บริการได้รวดเร็ว

4.4 กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาด Segmentation Targeting and Positioning (STP)

- การแบ่งส่วนตลาด Segmentation : เป็นกระบวนการที่จะแบ่งลูกค้าเป็นส่วนย่อยๆ แต่ละส่วนมีความต้องการที่แตกต่างกัน มีปฏิริยาต่อสินค้าที่แตกต่างกัน ธนาคารออมสินใช้กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation Strategy) ซึ่งเป็นกลยุทธ์การตลาดที่มีลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ความชอบ ขนาดครอบครัว และพฤติกรรม การซื้อ ใช้รูปแบบกลยุทธ์หลายส่วน (Multisegment Strategy) เป็นกลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาดและทำการพัฒนาส่วนประสมการตลาด เนื่องจากธนาคารออมสินมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย หลายแบบให้เลือกใช้บริการทั้งด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านบริการทางการเงินของธนาคารออมสินอื่นๆ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีหลากหลายทั้งอาชีพ ช่วงอายุ รายได้ และการศึกษา

- การกำหนดตลาดเป้าหมาย Targeting : เป็นกระบวนการที่ต้องพิจารณาให้สิทธิ์ส่วนบุคคลแก่ลูกค้าส่วนย่อยๆนั้นตามความต้องการที่แตกต่างกัน

การเลือกส่วนตลาดเป้าหมาย ความชำนาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialization) เป็นการมุ่งความสนใจในการเสนอผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตมีความชำนาญในการผลิตผลิตภัณฑ์ สายผลิตภัณฑ์เดียว และจะนำผลิตภัณฑ์ทุกชนิดในสายผลิตภัณฑ์นั้นเสนอให้กับส่วนตลาดเป้าหมายทั้งหมดทุกส่วนตลาด กลุ่มตลาดเป้าหมายของธนาคารออมสินแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1.กลุ่มลูกค้ารายย่อย (Retail)มีสัดส่วนร้อยละ 90 ของลูกค้าทั้งหมด ได้แก่

- บุคคลทั่วไป
- ผู้ประกอบการรายย่อย
- สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- องค์กรชุมชน
- ธุรกิจ SMEs

2.ลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale) ได้แก่

- รัฐบาล
- รัฐวิสาหกิจ
- ธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่

- การวางตำแหน่งสินค้า Position : เป็นการวางตำแหน่งสินค้าเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค ธนาคารออมสินมุ่งมั่นให้มีการบริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับ

ความต้องการของสังคมและเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทั้งข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ

ด้านเงินฝาก การบริการรับฝากเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ฝากทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม ผ่านธนาคารสาขา หน่วยให้บริการ รถและเรือ เคลื่อนที่ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีผลตอบแทนสูง เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูง

ลูกค้ายเงินฝาก ณ สิ้นปี 2549 ธนาคารมีจำนวนบัญชีเงินฝากกว่า 26 ล้านบัญชี โดย ประเภทเงินฝากที่มีจำนวนบัญชีสูงสุด คือเงินฝากเผื่อเรียก คิดเป็นร้อยละ 62 ของทั้งหมด เป็นลูกค้า ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมสูงถึง 5.3 ล้านบัญชี โดยมีจำนวนลูกค้าที่เป็นนักเรียนนักศึกษาจำนวนมากเป็น ลำดับที่ 2 คือประมาณ 3.4 ล้านบัญชี

ด้านสินเชื่อ แบ่งแยกเป็นสินเชื่อบุคคล ประกอบด้วยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อ พัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค รวมทั้งสินเชื่อเพื่อการ ประกอบอาชีพของลูกค้าระดับฐานราก และสินเชื่อธุรกิจ ประกอบด้วยสินเชื่อธุรกิจเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อสำหรับการรัฐและรัฐวิสาหกิจ โดยวางตำแหน่ง ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมการให้บริการด้าน สินเชื่อต่ำ

ลูกค้ายเงินสินเชื่อ ณ สิ้นปี 2549 ธนาคารมีจำนวนรายลูกค้ายเงินให้สินเชื่อจำนวนทั้งสิ้น 1,778,769 ราย จากนโยบายเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากของรัฐบาลทำให้ธนาคารออมสินมีลูกค้ายที่เป็นฐานรากกว่าร้อยละ 44 ของลูกค้ายทั้งหมด และมีลูกค้ายประเภทบุคคลทั่วไปสูงเป็นอันดับ 1 คิด เป็นร้อยละ 56 โดยมีลูกค้ายเอกชนรายใหญ่ 72 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.004

ด้านบริการทางการเงินของธนาคารออมสินอื่นๆ นอกเหนือจากบริการรับฝากเงิน และ การให้บริการด้านสินเชื่อ ที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าย อาทิ บริการธุรกรรมการเงินผ่านเครื่อง ATM, บริการรับชำระค้ายสินค้าและบริการ, บริการเงินโอนผ่าน ระบบบาทเน็ต, บริการตรวจสอบผลสลากออมสินผ่าน SMS, เช็คของขวัญ, ตัวแลกเงิน, บริการบัตร ออมสินวีซ่าเดบิต, บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ายของ ธนาคารและนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ วางค้ายตำแหน่งให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน โอนเงิน แลกเปลี่ยนเงินตรา หรือการชำระค้ายบริการต่างๆ ผ่านช่องทางการ ให้บริการที่มีสาขามากมายทั่วประเทศ เหมาะกับคนรุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกสบาย

4.5 วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาด

4.5.1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ธนาคารออมสิน มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายแบบครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ผู้ฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

1.1 ด้านธุรกิจเงินฝาก อาทิ เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี เงินฝากประจำ 3 , 6 , 12 เดือน เงินฝากกระแสรายวัน สลากออมสินพิเศษ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

1.2 ด้านธุรกิจสินเชื่อ แยกเป็นสินเชื่อบุคคล อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค และสินเชื่อธุรกิจ อาทิ สินเชื่อธุรกิจเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อสำหรับภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

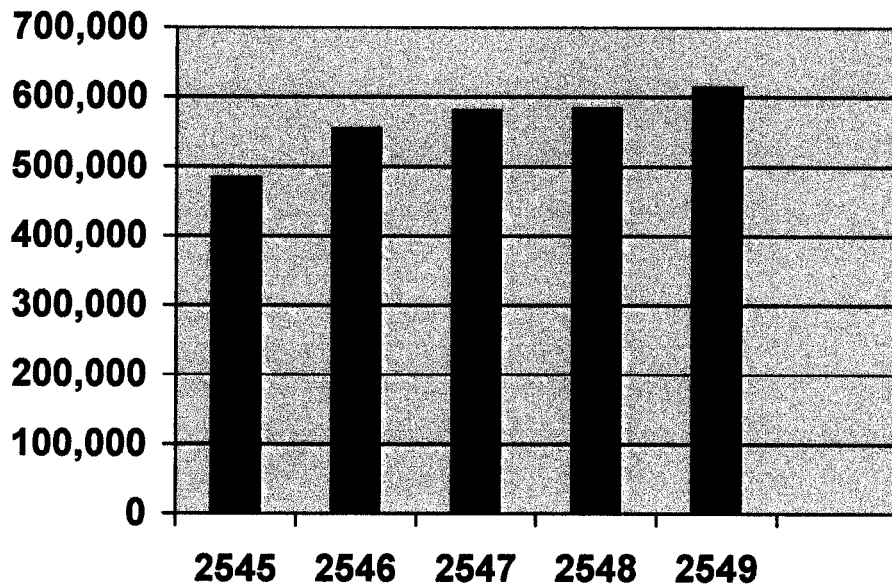
1.3 ด้านธุรกิจบริการทางการเงินของธนาคารออมสินอื่นๆ นอกเหนือจากบริการรับฝากเงิน และการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสินยังมีบริการทางการเงินอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อาทิ บริการเงินด่วนออมสิน ATM , บริการบัตรออมสิน Visa Electron , บริการธนาคารทางโทรศัพท์ , บริการให้เช่าตู้നിറภัย , เช็คของขวัญ , บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่างๆ

1.ธุรกิจเงินฝาก

ธนาคารออมสินมีการให้บริการเงินฝากประเภทต่างๆ ประกอบด้วย เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี เงินฝากประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือน ประจำ 12 เดือน เงินฝากสลากออมสิน พันธบัตรออมสิน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เงินฝากกระแสรายวัน โดยผลการดำเนินงานด้านเงินฝาก ณ.สิ้นปี 2549 ธนาคารมียอดเงินฝากคงเหลือ 614,233 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2548 จำนวน 30,982 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการขยายตัวร้อยละ 5.31

ยอดเงินฝากคงเหลือธนาคารออมสินปี2545-2549

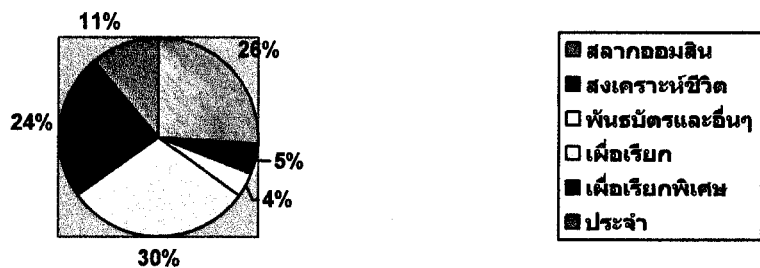
483,420 554,376 580,229 583,251 614,233 (ล้านบาท)



โครงสร้างเงินฝากธนาคารออมสิน

โครงสร้างเงินฝากของธนาคารออมสิน มีสัดส่วนของเงินฝากเพื่อเรียกอยู่ในสัดส่วนที่สูงที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 30 ของปริมาณเงินฝากทั้งหมด รองลงมาคือเงินฝากประเภทสลากออมสินพิเศษ เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต พันธบัตรและอื่นๆ ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 26 , 24 , 11 , 5 และ 4 ตามลำดับ โดยธนาคารออมสินมีสัดส่วนเงินฝากระยะสั้น คือเงินฝากเพื่อเรียกและเพื่อเรียกพิเศษในสัดส่วนรวมกันร้อยละ 54 ของปริมาณเงินทั้งหมด

โครงสร้างเงินฝากของธนาคารออมสิน



บริการรับฝากเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม ผ่านสาขา หน่วยให้บริการ รถ และเรือเคลื่อนที่ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบด้วย

1. เพื่อเรียก
2. เพื่อเรียกพิเศษ
3. ประจำรายเดือนยกเว้นภาษี
4. ประจำ 3 , 6 ,12 เดือน
5. กระแสรายวัน
6. สลากออมสินพิเศษ
7. สลากออมสินพิเศษรุ่นธน โฉก
8. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบเพิ่มทุนทรัพย์
9. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบร่วมไท
10. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบบำนาญสงเคราะห์
11. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบทุนการศึกษา
12. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมสินสะสมทรัพย์
13. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมสินตลอดชีพ
14. เงินฝากวาคิฮะฮ์
15. เงินฝากเพื่อฮัจย์ และอุมเราะฮ์
16. เงินฝากมูฏอโรบะฮ์

Boston Consulting Group Model : BCG



ธนาคารออมสินมีธุรกิจบริการรับฝากเงินที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ฝากทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสม ผ่านสาขา หน่วยให้บริการ รถและเรือเคลื่อนที่ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศจากการที่ผลิตภัณฑ์มีหลายรูปแบบให้เลือกแตกต่างจากคู่แข่ง และ มีผลตอบแทนที่สูง รวมทั้งภาพลักษณ์การเป็นธนาคารที่มีความมั่นคงสูงจึงเป็นจุดแข็งของธนาคารออมสินที่สามารถดึงดูดค่าใช้บริการมากขึ้น โดยโครงสร้างเงินฝากของธนาคารออมสินเป็นเงินฝากประเภทเพื่อเรียกมากที่สุดคือร้อยละ 30 ของปริมาณเงินฝากทั้งหมด

แนวโน้มเงินฝากและต้นทุนเงินฝาก

แนวโน้มด้านเงินฝาก ตลาดเป็นของผู้ฝากมากขึ้น กล่าวคือ ผู้ฝากมีอำนาจในการต่อรอง หรือ มีทางเลือกในการลงทุนและการใช้บริการทางการเงินมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการที่สภาพคล่องส่วนเกินในระบบธนาคารเริ่มลดลง หรือไม่ก็เป็นการเก็บรักษาฐานเงินฝากของตนเอง ส่งผลให้ธนาคารต่างพยายามหากกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งเงินฝากในตลาดให้ได้

2.ธุรกิจสินเชื่อ

1.สินเชื่อบุคคล

ประกอบด้วยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค รวมทั้งสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพของลูกค้ำระดับฐานราก เพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

1. สินเชื่อเคหะ (เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย)
2. สินเชื่อเคหะ (ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น)
3. สินเชื่อเคหะ (เพิ่มยอด)
4. สินเชื่อเคหะเพื่อที่อยู่อาศัยลูกจ้างประจำสมาชิก กสจ.
5. สินเชื่อสวัสดิการ
6. สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการตุลาการ
7. สินเชื่อสวัสดิการพิเศษสำหรับนายทหารระดับสูง
8. สินเชื่อกรรมธรรม์ค้ำประกัน
9. สินเชื่อชีวิตสุขสันต์
10. สินเชื่อเบิกเงินบัญชี
11. สินเชื่อไทรทอง
12. สินเชื่อไทรทองอเนกประสงค์
13. สินเชื่อไทรทองเพื่อซื้อรถยนต์ส่วนบุคคล (สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน)
14. สินเชื่อไทรทองเพื่อการสร้างงาน
15. สินเชื่อไทรทองเพื่อไปทำงานต่างประเทศ
16. สินเชื่อไทรทองคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
17. สินเชื่อไทรทองต้อนรับเปิดเทอม
18. สินเชื่อไทรทองเพื่อการศึกษา
19. สินเชื่อวินาศภัย
20. สินเชื่อข้อตกลง
21. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู
22. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตทหาร
23. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตพนักงานออมสิน

24. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข
25. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตพนักงานการไฟฟ้าผลิต
26. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการปกครองส่วนท้องถิ่น
27. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ

2.สินเชื่อธุรกิจ

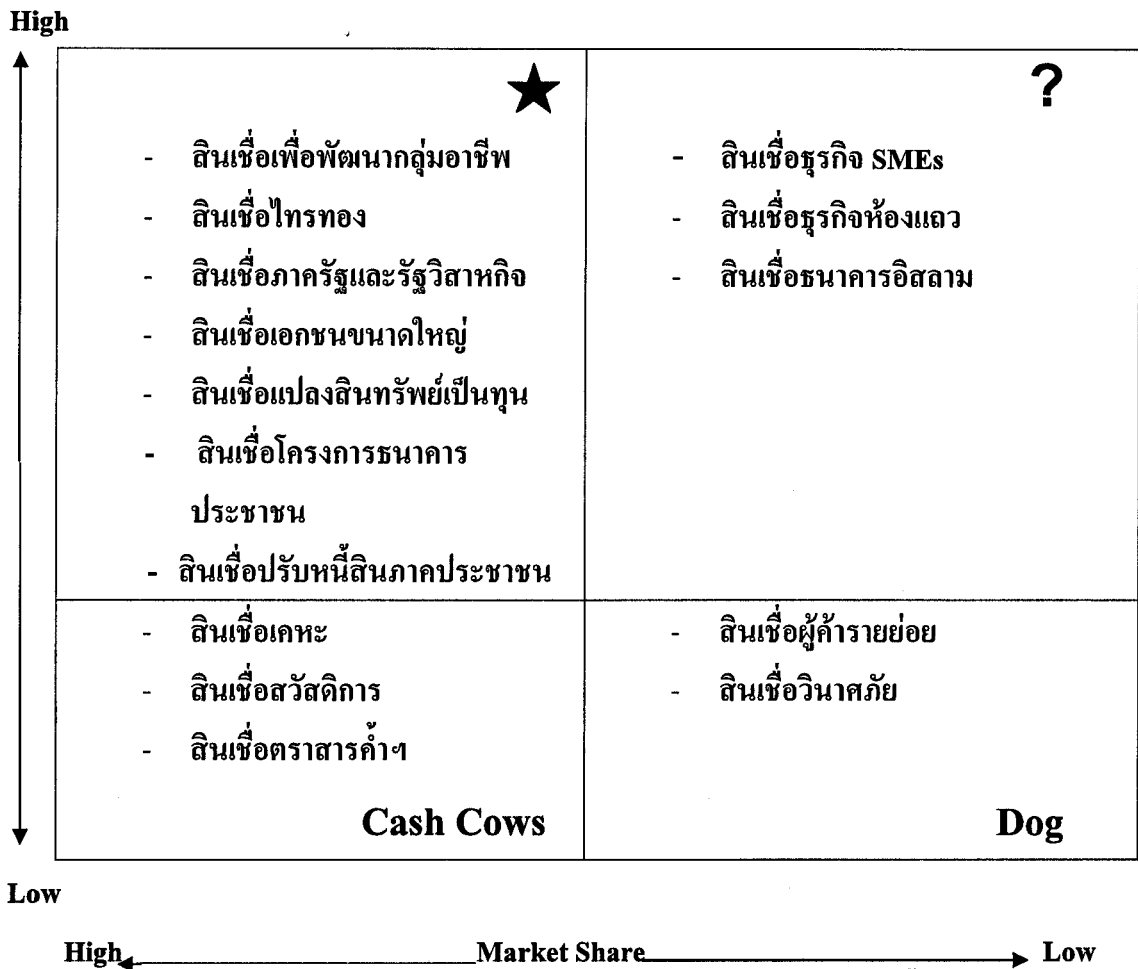
ประกอบด้วยสินเชื่อธุรกิจเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงสินเชื่อสำหรับภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งนำไปใช้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

1. สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs
2. สินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว
3. สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา
4. สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษาและสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพเอกชน

3.สินเชื่อนโยบายรัฐ

1. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
2. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (แบบกลุ่ม)
3. สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท
4. สินเชื่อเพื่อซ่อมแซมหรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของสมาชิกองค์กรชุมชน
5. ธุรกิจเข้าซื้อผ่อนส่งธนาคารอิสลาม

Boston Consulting Group Model : BCG



กลุ่ม **Problem Child** เป็นสินเชื่อที่ทำ Cross Sell ได้แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่จูงใจลูกค้า เช่น สินเชื่อธุรกิจ SMEs ยังไม่มีบริการทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศให้แก่ลูกค้าสินเชื่อ ด้านสินเชื่อธุรกิจห้องแถวและสินเชื่อธนาคารอิสลาม ยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

กลุ่ม **Stars** เป็นสินเชื่อที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นจำนวนมาก เช่น สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สามารถขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มข้าราชการทหาร ตำรวจ และกระทรวงต่างๆ ได้ สินเชื่อไทรทอง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายและสินเชื่อนโยบายรัฐประเภทต่างๆ ที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากและมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอีกจำนวนมาก ซึ่งควรที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและใช้กลยุทธ์สินเชื่อเชิงรุกเข้าถึงลูกค้า

กลุ่ม **Cash Cows** เป็นสินเชื่อที่ทำกำไรและเป็นที่รู้จัก เช่น สินเชื่อเคหะ ควรที่จะต้องรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้และเสนอเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจและมีหลากหลายทางเลือก สินเชื่อ

สวัสดิการ เป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำเพราะเป็นสินเชื่อข้อตกลงที่หักเงินเดือนชำระเงินงวด ควรที่จะเลือกหน่วยงานที่มีผลประกอบการที่ดีเพื่อทำข้อตกลง และสินเชื่อตราสารค้ำฯ ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งธนาคารมีฐานลูกค้าเงินฝากอยู่เป็นจำนวนมาก สามารถเสนอสินเชื่อประเภทนี้ได้

กลุ่ม Dogs เป็นสินเชื่อที่สัดส่วนน้อยและมีวัตถุประสงค์การกู้ที่ซ้ำซ้อนกับสินเชื่ออื่น ๆ จึงควรลดการให้สินเชื่อและยุบรวมกับสินเชื่อ โครงการประชาชน

จากการวิเคราะห์ BCG ดังกล่าวข้างต้น ในช่วงอัตราดอกเบี้ยขาขึ้น ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญกับสินเชื่อที่ให้ผลตอบแทนสูงและมีค่าใช้จ่ายดำเนินงานที่ต่ำ รวมทั้งสินเชื่อข้อตกลงที่มีความเสี่ยงต่ำและมีฐานลูกค้าจำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อการรักษาระดับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)

ในสถานะที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธนาคารออมสินก็ได้ใช้กลยุทธ์การเพิ่มฐานลูกค้าและขยายสินเชื่อจากฐานลูกค้าเดิม

1. สินเชื่อรายย่อย

- 1.1 การแสวงหาช่องทางขยายโอกาสทางการตลาด โดยการจัดทำแผนส่งเสริมการตลาด จัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ณ.จุดขาย และเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด
- 1.2 เสนอการให้บริการสินเชื่อประเภทใหม่กับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดี
- 1.3 เลือกหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีศักยภาพและน่าเชื่อถือ เพื่อนำเสนอสินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งขยายเขตแดนเงินกู้ให้กับหน่วยงานตามข้อตกลงเดิม
- 1.4 พัฒนาและปรับปรุงธุรกิจและบริการทางการเงินให้หลากหลายครบวงจร

2. สินเชื่อรายใหญ่

- 2.1 เสนอการให้บริการสินเชื่อและการให้กู้ร่วมแก่ธุรกิจเอกชนรายใหญ่ สินเชื่อโครงการจัดสรร และสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษ
- 2.2 แสวงหาลูกค้า และสถาบันการเงินที่ปรึกษาโครงการ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ
- 2.3 มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการสินเชื่อระยะสั้น หรือกำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินให้กู้ระยะยาวเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว เพื่อลดความเสี่ยง
- 2.4 เสนอบริการทางการเงิน และให้คำแนะนำทางการเงินแก่ธุรกิจเอกชนรายใหญ่
- 2.5 พัฒนาและปรับปรุงธุรกิจและบริการทางการเงินให้หลากหลายครบวงจร

ในช่วงปี พ.ศ. 2549 การขยายสินเชื่อของสถาบันการเงินยังคงเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขด้านเศรษฐกิจ การเงินและการแข่งขันหลายประการ การขยายตัวของเศรษฐกิจจะเป็นปัจจัยบวกที่สำคัญต่อความต้องการสินเชื่อจากภาคธุรกิจ ขณะที่อัตราดอกเบี้ยขาขึ้นอาจจำกัดความต้องการสินเชื่อของภาคครัวเรือน โดยในปี 2549 ภาวะเงินเฟ้อและราคาน้ำมันมีเสถียรภาพมากขึ้นกว่าในปี 2548 ผนวกกับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและภาคธุรกิจที่ทยอยฟื้นตัวขึ้นช่วยสนับสนุนให้การใช้จ่ายภายในประเทศเร่งขยายตัวขึ้น ส่งผลให้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจในปี 2549 ขยายตัวอยู่ที่ประมาณ 4.5 - 5.0 % ทั้งนี้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น จะช่วยให้ภาคเอกชนมีความต้องการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ต่อเนื่อง ท่ามกลางภาวะที่การระดมทุนผ่านตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้ของภาคเอกชน

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปี 2549 เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน แต่เศรษฐกิจยังคงขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับการปรับขึ้นไปนั้น ยังมีระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยโตทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน สินเชื่อของระบบสถาบันการเงินในภาพรวมจะขยายตัวต่อไปได้ โดยการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2549 มีผลกระทบต่ออำนาจซื้อและความต้องการสินเชื่อสำหรับการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะสินเชื่อที่เกิดขึ้นเพื่อการจัดหาสินค้าคงทนและสินค้าฟุ่มเฟือย เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบัตรเครดิต นอกเหนือไปนั้นการควบคุมการก่อหนี้ภาคครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทย มาตรการกระตุ้นการออมของทางการด้วยการออกมาตรการการออมภาคบังคับและราคาน้ำมันในประเทศที่ยังปรับตัวสูงขึ้นเรื่อยๆนั้น จะเป็นปัจจัยลบต่อสินเชื่อประเภทดังกล่าวเช่นกัน

สำหรับปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการขยายตัวของสินเชื่อขนาดใหญ่และสินเชื่อธุรกิจ SMEs ในระบบสถาบันการเงิน ก็คือการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐบาลภายใต้ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจระหว่างประเทศในระดับภูมิภาค โดยการผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อระหว่างภูมิภาคอาเซียน อินโดจีน และเอเชียใต้ ประกอบกับความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาค เช่น ในกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นโอกาสที่ผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้างในไทยจะสามารถเข้าไปรับงานในต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามสำหรับงานก่อสร้างภายในประเทศรัฐบาลมีแนวโน้มที่จะเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการ Mega Project มากขึ้นตามยุทธศาสตร์การเปิดเสรีภาคบริการ เพื่อให้โครงการเดินหน้าไปได้รวดเร็วและมีความคล่องตัว ซึ่งอาจจะทำให้บริษัทก่อสร้างไทยเผชิญกับภาวะธุรกิจที่อาจจะมีผู้เล่นเข้ามาแข่งขันมากยิ่งขึ้น

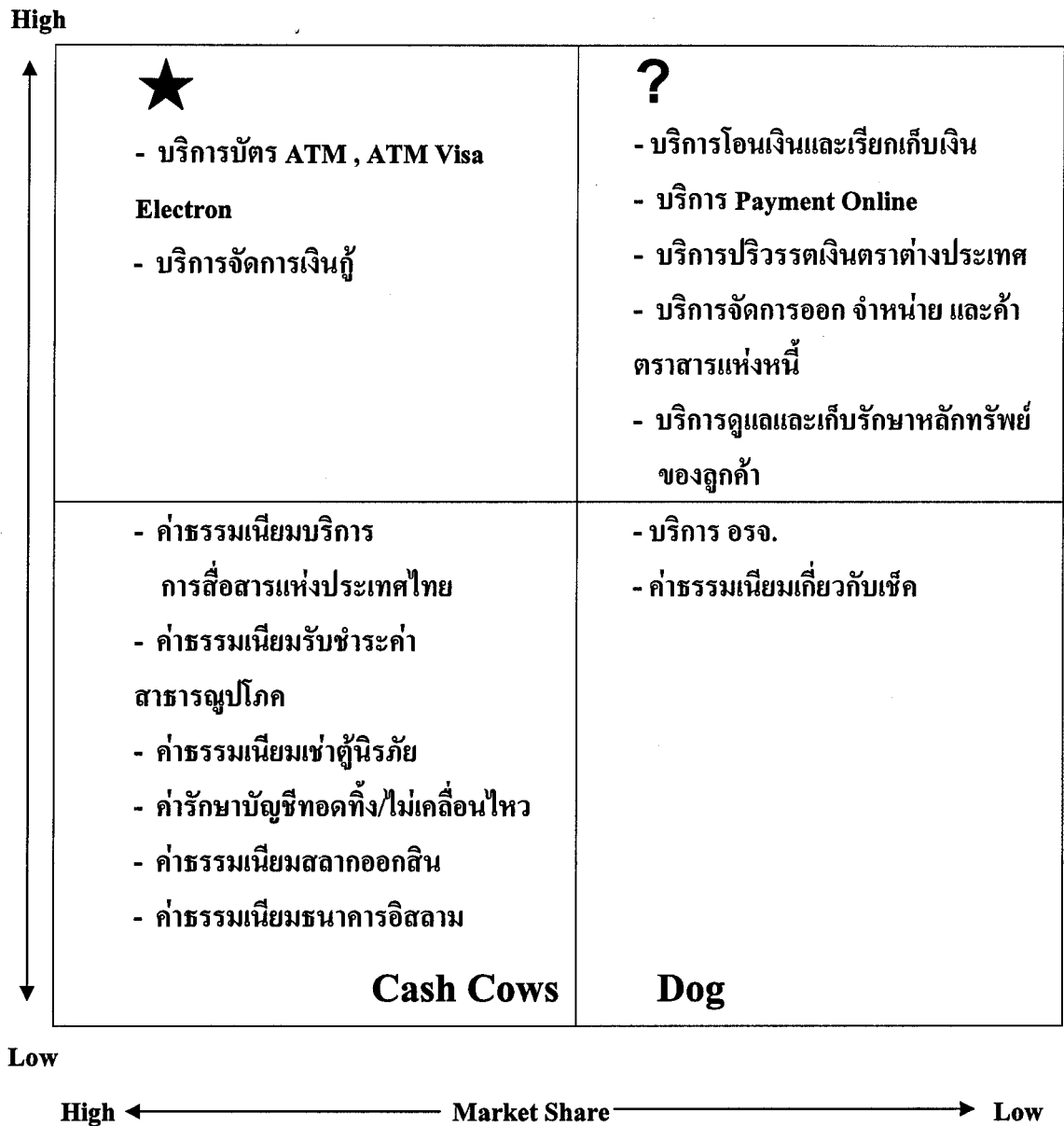
อย่างไรก็ตามอัตราการขยายตัวของสินเชื่อในปี 2550 อาจมีความเสี่ยงในด้านลบเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เศรษฐกิจขยายตัวลดลงจากปีก่อน เนื่องจากการที่รัฐบาลมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถใช้มาตรการกระตุ้นการลงทุนในส่วนของรัฐได้อย่างเต็มที่หรือโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐมีความล่าช้าออกไป ทำให้ผลกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจที่คาดหวังว่าจะมาจากภาครัฐไม่เป็นไปตามที่คาด การลงทุนของภาคธุรกิจอาจมีการชะลอโครงการ เช่น โครงการที่จะเปิดตัวตามแนวเส้นทางระบบรถไฟฟ้า หรือพื้นที่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้น โครงการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐ เป็นต้น ในกรณีดังกล่าวนอกเหนือจากธุรกิจที่อยู่อาศัยแล้ว การเปิดตัวโครงการด้านพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมก็อาจจะชะลอตัวลงเช่นกัน โดยการลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่อาจเป็นการพัฒนาโครงการต่อเนื่อง ในขณะที่มีโครงการใหม่เกิดขึ้นน้อยลง

3.)บริการทางการเงินของธนาคารออมสิน

นอกเหนือจากบริการรับฝากเงิน และการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารออมสินยังมีบริการทางการเงินอื่นๆเงินที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ได้แก่

1. บริการเงินด่วนออมสิน ATM , ATM Visa Electron
2. บริการธนาคารทางโทรศัพท์
3. บริการให้เช่าตู้നിรัถย
4. ตัวแลกเงินเพื่อเดินทาง
5. เช็คของขวัญ
6. บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่าง ๆ
7. บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่าง ๆ
8. บริการรับจ่ายและโอนเงิน
9. บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

GSB's financial services portfolio



ธนาคารออมสินยังไม่มีบริการทางการเงินประเภทใดที่ครองส่วนแบ่งตลาดเป็นจำนวนมาก เนื่องจากบริการทางการเงินส่วนใหญ่ของธนาคารเพิ่งเริ่มเปิดให้บริการประกอบกับนโยบายการดำเนินงานของธนาคารที่มีได้มุ่งแข่งขันกับสถาบันการเงินเอกชน อย่างไรก็ตามบริการสลากออกสินพิเศษ บริการตู้നിรัย บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และบริการธนาคารอิสลามของธนาคารก็เป็นบริการที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารจำนวนมากและสม่ำเสมอ สามารถจัดเป็นบริการทางการเงินที่สามารถสร้างรายได้หลักให้ธนาคารได้

ในขณะที่บริการทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บริการบัตร ATM และบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงบริการจัดการเงินกู้ เป็นบริการที่มีโอกาสขยายตัวทางธุรกิจได้มากที่สุด โดยธนาคารควรพิจารณาเพิ่มการลงทุนและกระตุ้นการขยายตัวโดยใช้กลยุทธ์ก้าวหน้า (Prospectors Strategy) ในบริการดังกล่าวเพื่อเพิ่มอัตราการขยายตัวทางธุรกิจและส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม บริการทางการเงินของธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ต้องพลิกฟื้นหรือมีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือเป็นกลุ่มบริการทางการเงินที่มีโอกาสในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้นในอนาคต โดยบริการทางการเงินในกลุ่มนี้ ได้แก่ บริการโอนเงินและเรียกเก็บเงิน บริการ Payment Online บริการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ รวมถึงบริการทางการเงินประเภทใหม่ ๆ ซึ่งธนาคารได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการให้สามารถดำเนินการ ได้โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการเปิดให้บริการ อาทิ บริการจัดการออก จำน่วย และคำตราสารแห่งหนี้ บริการดูแลและเก็บรักษาหลักทรัพย์ของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังมีบริการทางการเงินบางส่วนที่มีแนวโน้มการขยายตัวทางการธุรกิจลดลง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริการทางการเงินที่เปิดให้บริการเป็นระยะเวลานานแล้ว หรือมีบริการทางการเงินประเภทอื่นเข้ามาให้บริการทดแทน อาทิ บริการออร์จ. และบริการเกี่ยวกับเช็ค เป็นต้น บริการดังกล่าวธนาคารควรดำเนินการยกเลิกการให้บริการหรือจัดจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาดำเนินการแทน (Outsourcing)

4.5.2. ด้านราคา (Price)

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล ที่มีความมั่นคงสูง ถือว่ามีความได้เปรียบทางด้านราคา ทั้งในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราค่าธรรมเนียมบริการของธนาคารออมสิน โดยเฉลี่ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ให้ได้เปรียบในการระดมเงินฝาก สินเชื่อ และธุรกิจของธนาคาร

ส่วนประสมการตลาดทางด้านราคาของธนาคารออมสิน ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ผลตอบแทนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ ดังนี้

ด้านเงินฝาก (ผลตอบแทนร้อยละต่อปี ณ.30 เมษายน 2551)

- 1.เงินฝากเพื่อเรียก อัตราดอกเบี้ย 0.75% ต่อปี
- 2.เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ย 2% ต่อปี
- 3.เงินฝากประจำรายเดือน อัตราดอกเบี้ย 2.5% ต่อปี

- 4.เงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราดอกเบี้ย 2 % ต่อปี
- 5.เงินฝากประจำ 6 เดือน อัตราดอกเบี้ย 2 % ต่อปี
- 6.เงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราดอกเบี้ย 2 % ต่อปี
- 7.สลากออมสินพิเศษ ราคาหน่วยละ 50 บาท ฝากครบกำหนดได้ผลตอบแทนตาม งวดที่กำหนด
- 8.เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบร่วมไทร มีการจ่ายเงินปันผลทุกๆ 5 ปี จ่ายคืน 20%ของทุนประกัน ครบอายุสัญญาได้รับ โบนัส 40%ของทุนประกัน
- 9.เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบตลอดชีพ มีการจ่ายเงินปันผลทุกๆ 3 ปี จ่ายคืน 15%ของทุนประกัน เมื่อครบสัญญาได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่มอีก50%หลักครบสัญญาได้รับความคุ้มครอง 150%
- 10.เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มีการจ่ายเงินปันผลทุกๆ 3 ปี จ่ายคืน 15%ของทุนประกัน เมื่อครบสัญญาได้รับเงินสงเคราะห์เพิ่มอีก50%

จากการวิเคราะห์ **Boston Consulting Group Model : BCG** ด้านเงินฝาก ทำให้ทราบว่า สลากออมสินพิเศษ , เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ , เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี จัดอยู่ในกลุ่ม Stars ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงและอัตราการเติบโตสูงสลากออมสินพิเศษมีคู่แข่งเพียงทวีสินของ ธ.ก.ส.เท่านั้น

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสลากออมสินพิเศษและสลากทวีสิน ธ.ก.ส.

สลากออมสิน	สลากทวีสิน
เงื่อนไขการฝาก	เงื่อนไขการฝาก
หน่วยละ 50.- บาท อายุการฝาก 3 ปี ฝากครบ 1 เดือนมีสิทธิถูกรางวัล มีสิทธิถูกรางวัล 35 ครั้ง	หน่วยละ 500.-บาท อายุการฝาก 3 ปี ฝากครบ 1 เดือนมีสิทธิถูกรางวัล
เงื่อนไขการถอนคืน	เงื่อนไขการถอนคืน
ฝากครบ 3 ปี รับเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยหน่วยละ 52 บาท	ฝากครบ 3 ปี รับเงินคืนพร้อมดอกเบี้ยหน่วยละ 540 บาท
ฝากไม่ครบ 1 ปี รับเงินคืนหน่วยละ 48 บาท	ฝากไม่ครบไม่ได้ดอกเบี้ย รับเงินคืนหน่วยละ 500 บาท
ฝากครบ 1 ปี ไม่ครบ 2 ปี รับเงินคืนหน่วยละ 48.50 บาท	
ฝากครบ 2 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี รับเงินคืนหน่วยละ 49 บาท	

มูลค่าเงินรางวัลสลากออมสินพิเศษ			มูลค่าเงินรางวัลทวีสิน		
รางวัลที่ 1	2 รางวัล ๆ ละ	10,000,000.-	รางวัลที่ 1	1 รางวัล ๆ ละ	20,000,000.-
รางวัลที่ 2	1 รางวัล ๆ ละ	100,000.-	รางวัลที่ 2	3 รางวัล ๆ ละ	200,000.-
รางวัลที่ 3	2 รางวัล ๆ ละ	20,000.-	รางวัลที่ 3	10 รางวัล ๆ ละ	50,000.-
รางวัลที่ 4	5 รางวัล ๆ ละ	10,000.-	รางวัลที่ 4	20 รางวัล ๆ ละ	20,000.-
รางวัลที่ 5	10 รางวัล ๆ ละ	5,000.-	รางวัลที่ 5	100 รางวัล ๆ ละ	10,000.-
รางวัลพิเศษ	1 รางวัล ๆ ละ	1,000,000.-	รางวัลเลขท้าย 3 ตัว 2 ชุด		300.-
รางวัลเลขตรงรางวัลที่ 1 ต่างหมวด		10,000.-			
รางวัลเลขท้าย 6 ตัว 2 ชุด		400.-			
รางวัลเลขท้าย 5 ตัว 2 ชุด		300.-			
รางวัลเลขท้าย 4 ตัว 2 ชุด		150.-			
การออกรางวัลในแต่ละครั้ง มีสลากถูกรางวัล					
ประมาณ 754,000.- รางวัล มูลค่าประมาณ 224					
ล้านบาท ขึ้นอยู่กับยอดการจำหน่าย					

ด้านสินเชื่อ (MLR = 6.87% MOR= 7.12% ณ 30 เมษายน 2551)

1.สินเชื่อเคหะ อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ประกอบด้วย

1.1 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 2 ปี โดยปีที่ 1 เท่ากับ 5 %ปีที่ 2 เท่ากับ 6 %ต่อปี หลังจาก
นั้นลดตัวตามประกาศธนาคาร

1.2 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 3 ปี โดยปีที่ 1 ถึงปีที่ 3 อัตราดอกเบี้ย 5 %ต่อปี หลังจาก
นั้นลดตัวตามประกาศธนาคาร

2.สินเชื่อสวัสดิการ อัตราดอกเบี้ย MLR บวก 1.5% ต่อปี

3.สินเชื่อกรรมกรการค้าประกัน อัตราดอกเบี้ย 8% ต่อปี

4.สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ อัตราดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนบวก 2

5.สินเชื่อไทรทอง ประเภทมีระยะเวลา อัตราดอกเบี้ย MLR บวก 1.5% ต่อปี

6.สินเชื่อไทรทองอเนกประสงค์ อัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี

7.สินเชื่อไทรทอง ด้อนรับเปิดเทอม อัตราดอกเบี้ย MLR บวก 1.5% ต่อปี

8.สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ อัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี

9.สินเชื่อธนาคารประชาชน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน

10. สินเชื่อธุรกิจ SMEs อัตราดอกเบี้ย MLR หรือ MOR บวกไม่เกิน 3.5% ต่อปี แล้วแต่กรณี
11. สินเชื่อเบิกเกินบัญชี MOR บวกไม่เกิน 2% ต่อปี แล้วแต่กรณี

จากการวิเคราะห์ **Boston Consulting Group Model : BCG** ด้านสินเชื่อ ทำให้ทราบว่า สินเชื่อกลุ่มอาชีพ , สินเชื่อภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ , สินเชื่อนโยบายรัฐ จัดอยู่ในกลุ่ม Stars ซึ่งมี ส่วนแบ่งทางการตลาดสูง และอัตราการเติบโตสูง สินเชื่อกลุ่มอาชีพ ประกอบด้วยสินเชื่อพัฒนาชีวิตครู, สินเชื่อ ชพค. โครงการ 4 (โครงการ 1 นั้นธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ให้สินเชื่อ โครงการ 2-4 ธนาคารออมสินเป็นผู้ให้สินเชื่อ) , สินเชื่อชพส. , สินเชื่อพัฒนาชีวิตทหาร, สินเชื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งในการปล่อยสินเชื่อกลุ่มอาชีพ ธนาคารออมสินไม่มีคู่แข่งและสินเชื่อขัดแย้งกับหน่วยงาน มีความเสี่ยงต่ำ หักเงินนำส่ง ณ ต้นสังกัด อัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี ปัจจุบัน MLR = 6.87 ธนาคารออมสินใช้อัตราดอกเบี้ย MLR ส่วนธนาคารกรุงไทยให้อัตราดอกเบี้ย MRR ปัจจุบัน MRR = 7.37

ด้านธุรกิจบริการ

1. ATM และ ATM VISA Electron ค่าทำบัตร ATM 100 บาทต่อปี และ 150 บาทต่อปี สำหรับ ATM VISA Electron ค่าธรรมเนียมการถอนเงินหรือโอนเงินที่เครื่อง ATM ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดที่ทำบัตร ยกเว้นให้ ธนาคารออมสินนอกเขตจังหวัด ครั้งละ 10 บาท การถอนเงินจากเครื่อง ATM ของธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมครั้งละ 20 บาท ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM และ ATM VISA Electron ของธนาคารออมสินที่เครื่อง ATM ของธนาคารอื่นในการถามยอดเงิน โอนเงิน หรือถอนเงินสดภายในเดือนเดียวกันตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไปครั้งละ 3 บาท

2. เช็คของขวัญ ฉบับละ 10 บาท การเรียกเก็บเงินตามเช็คของขวัญข้ามเขตสำนักหักบัญชี หรือต่างอำเภอ กรณีจำนวนเงินตามเช็คเกินฉบับละ 2,000.-บาท คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.20 ของจำนวนเงินตามเช็คแต่ไม่ต่ำกว่าฉบับละ 10 บาท สำหรับบุคคลทั่วไป คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.10 ของจำนวนเงินตามเช็คแต่ไม่ต่ำกว่าฉบับละ 5 บาท สำหรับองค์การ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ วัด มูลนิธิ ที่จดทะเบียนแล้ว โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมในส่วนราชการ

3. เช็คเรียกเก็บเงิน ไม่ว่าจะเรียกเก็บเงินได้หรือไม่ได้ กรณีเช็คต่างท้องถิ่น คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.20 ของจำนวนเงินตามเช็ค แต่ไม่ต่ำกว่าฉบับละ 10 บาท

4.การฝากถอนเงินต่างสาขาของเงินฝากออมสินและกระแสรายวัน ในสาขาจังหวัดเดียวกัน ยกเว้นค่าธรรมเนียมให้ ต่างสาขาที่มีได้อยู่ในจังหวัดเดียวกันคิดค่าธรรมเนียมพันธะ 1 บาทต่อครั้ง เศษของพันนับเป็นหนึ่งพัน ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 10 บาท แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท ค่าใช้สายระบบออนไลน์ครั้งละ 20 บาท

5.การให้บริการนำเงินเดือนฝากเข้าบัญชีรายบุคคล สำหรับบุคคลทั่วไป , องค์กรของรัฐ , รัฐวิสาหกิจ คิดค่าธรรมเนียมรายละ 10 บาท สำหรับส่วนราชการรายละ 5 บาท

6.การให้บริการนับเหรียญกษาปณ์ ในกรณีเพื่อแลกเป็นธนบัตร คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 1 ของจำนวนเงิน เศษของร้อยไม่คิด ทั้งนี้ไม่ต่ำกว่า 10 บาท กรณีเพื่อฝากเข้าบัญชีคิดค่าธรรมเนียม ร้อยละ 1 ของจำนวนเงินตั้งแต่ 3,000.-บาทขึ้นไป เศษของร้อยไม่คิด

7.การขอหนังสือรับรองยอดเงินฝากเป็นภาษาไทย ค่าธรรมเนียมต้นฉบับละ 50 บาท หนังสือรับรองยอดเงินฝากเป็นภาษาอังกฤษ ค่าธรรมเนียมต้นฉบับละ 100 บาท

4.5.3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ธนาคารออมสินมีเครือข่ายให้บริการด้วยจำนวนสาขาเต็มรูปแบบจำนวน 592 สาขา สาขาย่อย 2 สาขา ธนาคารชุมชน 18 แห่ง หน่วยให้บริการ 24 แห่ง หน่วยให้บริการบนอำเภอ 187 แห่ง รถ Mobile 20 คัน และเรือเคลื่อนที่ 1 ลำ โดยหน่วยบริการที่ 24 นั้นคือ หน่วยบริการเดอะมอลล์ บางกะปิ มีรูปแบบที่ทันสมัย ให้บริการเช่นเดียวกับสาขาทั่วไป มีธุรกรรมให้บริการที่หลากหลาย เกี่ยวกับการให้บริการรับฝากและถอนเงิน ให้บริการสินเชื่อ การบริการรับชำระ Payment Online โดยมีสาขาลงจันเป็นสาขาพี่เลี้ยง การออกรับฝากเงินนอกสถานที่ ปัจจุบันทุกสาขาจะมีการรับฝากนอกสถานที่ตามตลาดสด และในแหล่งชุมชนสม่ำเสมอ

การส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน ธนาคารออมสินได้สนับสนุนให้โรงเรียนของภาครัฐและเอกชนเปิดธนาคาร โรงเรียน เพื่อช่วยปลูกฝังเยาวชนไทยให้มีนิสัยรักการออม

การเปิดองค์กรการเงินชุมชนและสถาบันการเงินชุมชน ธนาคารออมสินได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาออมทรัพย์เพื่อการผลิต และยกระดับกองทุนหมู่บ้านให้เป็นสถาบันการเงินชุมชน

โครงการสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด NGV โดยร่วมกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บริษัทปตท.จำกัด (มหาชน) และองค์กรขนส่งมวลชน

กรุงเทพ (ขสมก.) ให้สินเชื่อแก่กลุ่มผู้ประกอบการเดินรถร่วม ที่ต้องการเปลี่ยนเครื่องยนต์มาใช้ก๊าซ NGV เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการใช้พลังงานธรรมชาติ

การรับชำระภาษีรถประจำปี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ธนาคารออมสิน ร่วมกับ กรมการขนส่งทางบก และธนาคารพาณิชย์อีก 9 แห่ง รวม 10 แห่ง ให้บริการรับชำระค่าภาษีรถประจำปีผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยหักจากบัญชีเงินฝากทั่วประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนเหมือนกับการแจ้งความจำนง เพื่อให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากสำหรับชำระค่าประปาหรือค่าไฟฟ้าทุกประการ

ธนาคารออมสินก็ได้มีการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการที่รวดเร็วสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการให้บริการ ATM ได้พัฒนาระบบงานให้สามารถเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสามารถรับบัตร ATM ต่างประเทศ และ VISA PLUS

ธนาคารออมสินยังมีการออกร้านร่วมกิจกรรมในงานต่างๆ ที่ภาครัฐและภาคเอกชนจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมนี้ประชาชนที่สนใจต้องการทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคารทั้งในด้านธุรกิจเงินฝาก ธุรกิจสินเชื่อ หรือธุรกิจการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลและขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารได้

เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ช่องทางการบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตทาง www.gsb.or.th การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ 02-2998000 หรือ CALL CENTER หมายเลข 1115 ตลอด 24 ชั่วโมง

4.5.4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ธนาคารออมสินดำเนินการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคาร โดยการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์และวิทยุอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน www.gsb.or.th ซึ่งเป็นอีกช่องทางของการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารสำหรับกลุ่มคนยุคใหม่ที่มีความทันสมัย

มีการมอบของขวัญที่ระลึกให้กับลูกค้า เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันออมแห่งชาติ วันสถาปนาธนาคารออมสิน การมอบกระเป๋าเดินทางสำหรับลูกค้าที่เปิดบัญชีเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต เป็นต้น

การจัดแคมเปญฝากสลากออมสิน ด้วยการมอบรถยนต์ให้กับผู้ฝากสลากออมสินระหว่างวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ถึง วันที่ 20 มกราคม 2550 การออกเงินรางวัลสลากออมสินพิเศษ อันดับที่ 1 รางวัลละ 10 ล้านบาท 2 รางวัล

การเข้าร่วมงาน มหกรรมบ้านและคอนโดฯครั้งที่ 17 ระหว่างวันที่ 11 – 14 ตุลาคม 2550 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ได้มีการมอบของขวัญที่ระลึกให้กับลูกค้าที่ขอใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคาร พร้อมทั้งเงื่อนไขพิเศษอื่นๆ อีกมากมาย

การจัดโครงการ GSB Lucky Trendy มอบโชคให้กับลูกค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรออมสินวีซ่า เดบิต และชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านเครื่อง ATM หรือเคาน์เตอร์ธนาคารออมสิน แล้วส่งเซลล์ สลิปหรือคูปองชิงโชค เพื่อรับของสมนาคุณมากมาย เมื่อ 15 ธันวาคม 2548 – 15 พฤษภาคม 2549

การร่วมงาน Money Expo ในแต่ละปี โดยผู้ที่ยื่นขอกู้ในงานจะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม การให้บริการสินเชื่อและค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ รวมถึงได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ พิเศษ โดยในงาน Money Expo 2008 ธนาคารออมสินมีโปรโมชั่นด้านเงินฝาก สำหรับผู้ที่ฝากสลาก ออมสินตั้งแต่ 500 บาท ขึ้นไป รับคูปองชิงโชค ทวีร์มัลติพลี ทวีร์ฮอองกง เครื่องปรับอากาศเคลื่อนที่ ตู้เย็น โน้ตบุ๊ก เครื่องเล่น iPod และสลากออมสินพิเศษ รวมมูลค่ารางวัลรวม 300,000 บาท โปรโมชั่นด้านสินเชื่อ มีการลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับผู้ขอสินเชื่อในงาน ร้อยละ 0.5-1.0 พร้อมทั้ง ยกเว้นค่าธรรมเนียมสินเชื่อ เมื่อวันที่ 8 – 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2551

มาตรการพิเศษลดดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารประชาชน 0.25% เพื่อสนับสนุนนโยบายของ รัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก สำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีโดยในรอบระยะเวลา 12 เดือน ไม่มีหนี้ค้างชำระพร้อมมอบสิทธิหรือบรมหลักสูตรเสริมทักษะในการประกอบอาชีพ และเพิ่มช่องทางการชำระเงินอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ผ่านไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิส

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ธนาคารออมสินได้ทบทวนและปรับปรุงแผนวิสาหกิจ พ.ศ.2549-พ.ศ.2552 เนื่องจากสถานการณ์ในประเทศทั้งด้านการเมืองและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่คาดการณ์ไว้ อันมีผลกระทบต่อการดำเนินงานและนโยบายแนวทางการดำเนินงานของธนาคารออมสิน โดยได้ปรับยุทธศาสตร์กลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารราชการปัจจุบันยิ่งขึ้น โดยยังคงมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจตามแผนวิสาหกิจเดิม

ธุรกิจของธนาคาร มีปริมาณเงินฝากในระบบธนาคารมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นเนื่องจากปัญหาความไม่ชัดเจนทางการเมืองส่งผลกระทบต่อการลงทุน การขยายตัวของสินเชื่อ ชะลอตามทิศทางของเศรษฐกิจ การลดอัตราดอกเบี้ยตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของระบบธนาคารมีแนวโน้มลดลง นอกจากนี้ธนาคารจะยังต้องกันเงินสำรองหนี้เสียเพิ่มขึ้นตามเกณฑ์ IAS 39

ด้านฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานปี 2549 ธนาคารมีกำไรสุทธิจำนวน 10,069 ล้านบาท ลดลงจากปี 2548 จำนวน 2,273 ล้านบาท ซึ่งเป็นเหตุมาจากการสำรองหนี้สงสัยสูญเพิ่มขึ้น รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยลดลง ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น

ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะธนาคารขนาดใหญ่ของปี 2549 พบว่าด้านความสามารถในการทำกำไรลดลงจากปีก่อน โดยธนาคารออมสินสามารถทำกำไรได้ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ยกเว้นธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงไทย ในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ มี NIM ที่สูงกว่าอัตราค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเงินฝากเฉลี่ยที่ต่ำกว่า ยกเว้นอัตราค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อค่าใช้จ่ายรวมที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เนื่องจากการสำรองหนี้สูญเพิ่มจากเกณฑ์ปกติ ในด้านนโยบายการเงินมีสภาพคล่องต่อเงินฝากต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสภาพคล่องสูงถึงร้อยละ 16 เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสัดส่วนสูงเกินร้อยละ 80 ขณะที่หนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์และอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ด้านคุณภาพสินทรัพย์สัดส่วนหนี้ NPLs ต่อสินเชื่อรวมต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากส่วนใหญ่ให้จะบริการสินเชื่อแก่ภาครัฐและภาครัฐวิสาหกิจ และสินเชื่อที่หักชำระผ่านเงินเดือนจึงมีความเสี่ยงต่ำ

การปรับโครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงาน ซึ่งอยู่ในระหว่างการปรับโครงสร้างภายในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของธนาคารตามโครงสร้างหลัก รวมถึงการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารในขณะที่ธนาคารพาณิชย์มุ่งแข่งขันในตลาด

ลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง (Re-Organization) โดยเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยการเพิ่มสาขาย่อย (Sub Branch) และสาขานาขนาดเล็ก (Micro Branch) แทนการขยายสาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ในขณะเดียวกันก็ควรจะมีการปรับลดหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานสนับสนุนที่ไม่จำเป็น โดยการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาปฏิบัติงานแทน (Outsourcing)

การบริหารความเสี่ยงในปี 2549 ธนาคารได้จัดทำแผนแม่บทบริหารความเสี่ยง ตามแนวทางของกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และ Basel II โดยมีการทบทวนและปรับปรุงเป้าหมายและแผนงานครอบคลุมการบริหารทุกปัจจัยเสี่ยงให้ชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งธนาคารมีข้อจำกัดในด้านระบบสารสนเทศของงานเงินฝากเป็นแบบเก่าขาดความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนระบบงาน และสร้างการบริการแบบใหม่ไม่สามารถเปิดบริการเงินฝากได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีข้อจำกัดในการให้บริการบัตร ATM บัตร Visa Electron และการให้บริการ Micro Branch นอกเวลาทำการ การประมวลผลสิ้นวันใช้ระยะเวลาานาน เนื่องจากปริมาณข้อมูลลูกค้ามีมาก ระบบงานไม่เชื่อมโยงกัน ระบบสารสนเทศของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แล้วจะล่าช้ากว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ใช้ระบบการทำงานแบบ Core Banking คือระบบงานให้บริการลูกค้า ประมวลผลและใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถนำเสนอบริการข้ามผลิตภัณฑ์ได้และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบงานคลังข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว

การบริหารงานทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างเงินเดือนที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานเป็นหลัก อาจไม่จูงใจให้พนักงานทำงานและสร้างผลงานให้สูงยิ่งขึ้นได้ในอนาคตและจะทำให้ไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะทำงานกับธนาคารต่อไปได้ในระยะยาว ดังนั้นธนาคารควรที่จะต้องปรับแผนอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมและใช้บุคลากรที่มีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก กลยุทธ์ที่จะรักษฐานลูกค้าเงินฝากที่ได้ผลคือการใช้กลยุทธ์ด้านราคา คืออัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาฝากเงินไม่ยาว รูปแบบความน่าสนใจของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ออกสู่ตลาดเร็วโดยลูกค้ารับรู้กันอย่างทั่วถึง ธนาคารออมสินมีข้อได้เปรียบคือการใช้ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่แตกต่าง เช่น เงินฝากแบบเผื่อเรียกพิเศษ (ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย) เงินฝากแบบประจำรายเดือนไม่เสียภาษี สลากออมสินพิเศษ และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จุดแข็งของธนาคารคือสินเชื่อบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มที่มีการชำระผ่านบัญชีเงินเดือน ซึ่งมีผลตอบแทนสูงและมีความเสี่ยงต่ำ และธนาคารยังมีการปล่อยสินเชื่อรายย่อยที่มีฐานลูกค้าจำนวนมากในขณะที่มีคู่แข่งน้อย เช่น สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งวงเงินขอกู้ต่ำกว่ากลุ่มเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชนเป็นการปล่อยเงินกู้ให้กับกลุ่มที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง สินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงแต่ก็มีผลตอบแทนที่สูงด้วย และลูกค้าบางรายยังสามารถขยายฐานการบริการที่สูงขึ้นไปด้วย

ด้านการบริการด้านการเงินของธนาคารออมสินยังไม่ครบวงจรและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งธนาคารพาณิชย์จะเน้นการหารายได้จากค่าธรรมเนียมบริการ โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และให้เป็นที่น่าสนใจ ถือเป็นกลยุทธ์หลักของธนาคารพาณิชย์

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลมีสาขาให้บริการน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์มาก แต่ในต่างจังหวัดธนาคารออมสินมีสาขาจำนวนมาก โดยธนาคารพาณิชย์จะเน้นช่องทางการให้บริการโดยการเปิดสาขาย่อยเนื่องจากสามารถขยายสาขาได้รวดเร็ว ต้นทุนต่ำกว่าสาขาเต็มรูปแบบ ธนาคารพาณิชย์มีเครื่อง ATM ไว้ให้บริการจำนวนมากกว่าธนาคารออมสิน ซึ่งจะทำให้ธนาคารออมสินเสียโอกาสที่จะสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียม นอกจากนี้ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์กันมาก

สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคารออมสิน ได้แก่การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการความเสี่ยง การวางแผนกลยุทธ์ในการรักษฐานลูกค้ารายย่อยที่มีอยู่จำนวนมากและการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ โดยธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้ารายย่อยที่มีอยู่จำนวนมากให้เป็นลูกค้ารายใหม่ ธนาคารมีโอกาสจากฐานลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อที่มีอยู่จำนวนมาก และจากการได้รับมอบหมายภารกิจภาครัฐในการให้เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการขยายการลงทุนสำหรับภาครัฐและรัฐวิสาหกิจและภาคประชาชนฐานรากเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ธนาคารออมสินควรปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยทั้งเงินกู้และเงินฝากให้สอดคล้องกับภาวะของตลาดเงิน ที่เปลี่ยนแปลงตามราคาน้ำมัน อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย รวมถึงปัญหาทางการเมือง และควรเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้วยการขยายช่อง

ทางการขาย และการให้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขยายสาขา เพิ่มจำนวนเครื่อง ATM และเครื่องให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ควบคู่ไปกับการเพิ่มจำนวนพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้สามารถตอบสนองต่อการทำธุรกรรมที่ซับซ้อนและปริมาณงานที่มากขึ้นในอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่บริการทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บริการบัตร ATM และบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงบริการจัดการเงินกู้ เป็นบริการที่มีโอกาสขยายตัวทางธุรกิจได้มากที่สุด โดยธนาคารควรพิจารณาเพิ่มการลงทุนและกระตุ้นการขยายตัวโดยใช้กลยุทธ์ก้าวหน้า (Prospectors Strategy) ในบริการดังกล่าวเพื่อเพิ่มอัตราการขยายตัวทางธุรกิจและส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ด้านการตรวจสอบควบคุมภายในของธนาคารออสเตรียมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีความล่าช้า ทำให้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ และไม่สามารถใช้ผลที่ได้จากการดำเนินโครงการมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ จึงควรที่จะมีการเร่งรัดการดำเนินงานและกำหนดแผนงานให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้สามารถนำแนวทางวิธีการตรวจสอบของบริษัทที่ปรึกษาไปขยายผลใช้ในการตรวจสอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อธนาคารต่อไป

ธนาคารต้องเพิ่มความระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อใหม่มากขึ้น เพื่อรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อ แต่ในภาวะที่สถาบันการเงินถูกกดดันให้ต้องปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันกำไรไหลออกของเงินฝากซึ่งเป็นแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิของสถาบันการเงินอาจได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งจะทำการรักษาความสามารถในการสร้างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ ต้องฝากความหวังไว้ที่การขยายสินเชื่อมากขึ้นกว่าเดิม ส่งผลให้สถาบันการเงินอาจจะต้องปรับองค์ประกอบของพอร์ตสินเชื่อ โดยหันมาให้ความสำคัญกับสินเชื่อที่ให้อัตราผลตอบแทนสูงขึ้น หรือลงมาเล่นในตลาดสินเชื่อที่มีความเสี่ยงมากขึ้น เช่น สินเชื่อ SMEs และสินเชื่อรายย่อย ซึ่งความยั่งยืนของรายได้ดอกเบี้ยจากสินเชื่อประเภทดังกล่าวและคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อในภาพรวมจะขึ้นกับระบบบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีประสิทธิภาพ

ผลจากการเปรียบเทียบกับระบบธนาคารพาณิชย์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ารายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเมื่อเทียบกับรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลยังคงอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้ในส่วนดังกล่าวให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรายได้รวมของ

ธนาคารและลดความเสี่ยงจากการพึ่งพารายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลเพียงอย่างเดียว รวมถึงรักษาฐานลูกค้าของธนาคารให้คงใช้บริการของธนาคารต่อไป

กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด

1. **กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** เงินฝากประจำ เป็นผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารส่วนใหญ่ต่างนำมาเป็นตัวดึงเงินฝาก โดยการพัฒนารูปแบบเงินฝากประจำให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในรูปแบบของเงินฝากประจำระยะเวลาอื่นๆ ขึ้นมา เช่น เงินฝากประจำ 1 เดือน 2 เดือน 4 เดือน 9 เดือน เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการฝากเงิน

2. **กลยุทธ์ด้านราคา (Pricing)** จากการเร่งระดมเงินฝากเพื่อรักษาสภาพคล่องของธนาคาร กลยุทธ์ด้านราคาจึงถูกนำมาใช้ควบคู่กับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อจูงใจลูกค้าฝากเงินกับธนาคาร โดยธนาคารต่างๆจะเน้นให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษเฉพาะช่วงทำการส่งเสริมการขาย หรือผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำระยะเวลาพิเศษที่ธนาคารกำหนดขึ้น ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประเภทของบัญชี

3. **กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย (Place)** ธนาคารเน้นในเรื่องการให้บริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อครอบครองฐานลูกค้ารายย่อยให้ได้มาก โดยมีการปรับและยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดโดยมีเครือข่ายให้บริการสาขาเต็มรูปแบบจำนวน 592 สาขา สาขาย่อย 2 สาขา ธนาคารชุมชน 18 แห่ง หน่วยให้บริการ 24 แห่ง หน่วยให้บริการบนอำเภอ 187 แห่ง รถ Mobile 20 คัน และเรือเคลื่อนที่ 1 ลำ มีบริการรับชำระภาษีรถประจำปี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยหักจากบัญชีเงินฝากทั่วประเทศ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึงจึงได้เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตทาง www.gsb.or.th หรือติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์หมายเลข 02-2998000 หรือ CALL CENTER หมายเลข 1115 ตลอด 24 ชั่วโมง

4. **กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** ธนาคารใช้กลยุทธ์จากการแจกของสมนาคุณสำหรับเงินฝากที่อยู่ในช่วงของการส่งเสริมการขาย การโฆษณาในสื่อต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงตัวผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการในการใช้บริการจากธนาคารมากขึ้น หาช่องทางการขยายโอกาสทางการตลาด โดยการจัดทำแผนส่งเสริมการตลาด จัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ณ จุดขาย และเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542). หลักการตลาด ส่วนที่3 หน้า83-87. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์

อรทัย เชิดชูธรรม. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
พาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก : บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management. New Jersey : New Jersey Prentice
Hall International.

บรรณานุกรม

- จารุพันธ์ ชีวีวัฒน์. (2537). ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน
จังหวัดราชบุรี: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- จิตรลดา อาจหาญ. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร
จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาเฉพาะสาขาที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต 10.
เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ฉันทลักษณ์ วงศ์ไชยรัตน์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต : การศึกษา
ค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ : บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชุมพร เปี่ยมศิริ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร
พาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ : เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ณัชญา สันตดุสิต. (2544). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เครื่อง
ถอนเงินอัตโนมัติของลูกค้าธนาคารออมสิน : วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ดลนภา หวงสุวรรณกร. (2544). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ : การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. (2545). ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการ
ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิชชา โสมคี. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครื่องทำรายการทางบัญชี
อัตโนมัติ(เอทีเอ็ม)ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตเกษตรศาสตร์
- ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. (2549). รายงานประจำปี 2549 ธนาคารออมสิน. งาน
ประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาด สำนักสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน

ภาคผนวก

รายละเอียดธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสินที่สำคัญ

หลักเกณฑ์เงื่อนไขธุรกิจเงินฝาก

1.เงินฝากเพื่อเรียก

1. วัตถุประสงค์	เก็บเงินไว้ใช้จ่ายทั่วไป เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการ ใช้เงิน
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	อายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป , นิติบุคคล
3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ	1 บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	ไม่กำหนด
5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน	คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	ถอนวันละกี่ครั้งก็ได้
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้, คู่โอนกับบัญชีกระแสรายวัน, ให้บริการหักเงินเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค

2.เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ

1. วัตถุประสงค์	เก็บเงินไว้ใช้จ่ายทั่วไป
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	อายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป, นิติบุคคล
3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ	1,000.-บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	ไม่กำหนด
5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน	คิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	1. ฝาก-ถอน ครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000.-บาท 2. ดอกเบี้ยคิดเป็นรายวัน ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย 3. ในแต่ละเดือนถ้าถอนเกิน 1 ครั้งต้องเสียค่าธรรมเนียม ร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน ไม่ต่ำกว่า 500.-
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้

3.เงินฝากประจำรายเดือน

1. วัตถุประสงค์	เพื่อผลตอบแทน
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	บุคคลธรรมดาที่มีหมายเลขประจำตัวเสียภาษี
3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ	ตั้งแต่ 1,000.-บาทขึ้นไป และไม่เกิน 25,000.-บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	จะต้องฝากติดต่อกันเป็นระยะเวลา 24 เดือน
5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน	เมื่อครบตามเงื่อนไข
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	ฝากเงินเดือนครั้งละ 1 ครั้ง ๆ ละเท่า ๆ กันทุกเดือน เนียมร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน ไม่ต่ำกว่า 500.-
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร, สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงพิเศษ, ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย

4.เงินฝากประจำ 3 เดือน

1. วัตถุประสงค์	เพื่อผลตอบแทน, เพื่อเป็นหลักประกัน และเงินสำรอง ในอนาคต
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	อายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป, นิติบุคคล
3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ	ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000.-บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	ไม่กำหนด
5. การคิดดอกเบี้ย/ผลตอบแทน	คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุก 3 เดือน
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	ถอนครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000.-บาท ยกเว้นการถอน ดอกเบี้ย แต่เมื่อถอนแล้วต้องมียอดคงเหลือในบัญชีไม่ ต่ำกว่า 1,000.-บาท เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ หรือค้ำประกันบุคคล

5.เงินฝากประจำ 6 เดือน

1. วัตถุประสงค์	เพื่อผลตอบแทน, เพื่อเป็นหลักประกัน และเงินสำรอง ในอนาคต
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	อายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป, นิติบุคคล
3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ	ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 200.-บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	ไม่กำหนด
5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน	คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุก 6 เดือน
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	ถอนครั้งละเท่าใดก็ได้ แต่เมื่อถอนแล้วต้องมียอดเงิน คงเหลืออยู่ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 200.-บาท เสียภาษีดอกเบี้ย เงินฝาก
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ หรือค้ำประกันบุคคล

6.เงินฝากประจำ 12 เดือน

1. วัตถุประสงค์	เพื่อผลตอบแทน, เพื่อเป็นหลักประกัน
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	อายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป, นิติบุคคล
3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ	ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000.-บาท
4. ระยะเวลาการฝาก	ไม่กำหนด
5. การคิดดอกเบี้ย/ผลตอบแทน	คิดดอกเบี้ยทบต้นให้ทุก 12 เดือน
6. เงื่อนไขการถอนเงิน	ถอนครั้งละเท่าใดก็ได้ แต่เมื่อถอนแล้วต้องมียอดเงิน คงเหลืออยู่ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 1,000.-บาท เสียภาษี ดอกเบี้ยเงินฝาก
7. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับ	ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ หรือค้ำประกันบุคคล

7.เงินฝากกระแสรายวัน

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | เก็บเงินไว้ใช้จ่ายทั่วไป เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการใช้เงิน เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน และเพื่อการขยายกิจการ |
| 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | บุคคลบรรลุนิติภาวะ, นิติบุคคล |
| 3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ | ฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 5,000.-บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | ไม่กำหนด |
| 5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน | ถ้ายอดเงินคงเหลือในบัญชี ตั้งแต่ 10,000.-บาท ขึ้นไป และมีจำนวนเช็คหัก และผ่านบัญชีไม่เกินเดือนละ 10 ฉบับ จะได้รับดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากเพื่อเรียก หักภาษีเงินฝาก |
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | ถอนเป็นเช็ค |
| 7. เอกสารการเปิดบัญชี | สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร |
| 8. ค่าธรรมเนียม | เฉพาะกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่ายโปรดติดต่อผู้สั่งจ่าย ยังไม่มีการตกลงกับธนาคาร และสั่งจ่ายจากจำนวนที่มีตราสารรอเรียกเก็บเงินอยู่ คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.20 ของจำนวนเงินในเช็ค แต่ไม่ต่ำกว่าฉบับละ 200.- บาท |

8.สลากออมสินพิเศษ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | เพื่อผลตอบแทน เพื่อเป็นหลักประกัน และสำรองในอนาคต |
| 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | บุคคลธรรมดาที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไป, นิติบุคคล |
| 3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ | 1 หน่วย ๆ ละ 50 บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | 3 ปี |
| 5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน | อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสลากในแต่ละงวด รางวัลที่ 1 มีมูลค่า 10 ล้าน 2 รางวัล รางวัลใหญ่ธนาคารจะแจ้งผลตามที่อยู่ที่ได้รับ |
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | ฝากไม่ครบระยะเวลา สามารถถอนคืนได้ตามมูลค่าที่กำหนดไว้ ในแต่ละงวด |

7. เอกสารการเปิดบัญชี

-บุคคลธรรมดา

สำเนาทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร,
สำเนาหนังสือเดินทาง (พาสปอร์ต)

-นิติบุคคล

-บริษัท -หนังสือบริคณห์สนธิ

-หนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วน บริษัท

-รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทเกี่ยวกับการ
แต่งตั้งผู้มีอำนาจในการฝากถอน

-ห้างหุ้นส่วน -หนังสือรับรองการจดทะเบียนห้าง

หุ้นส่วนจำกัด ซึ่งระบุชื่อผู้จัดการที่มี
อำนาจในการฝากถอน

-นิติบุคคลอื่น -หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติ

บุคคลตามประเภทของนิติบุคคล

-รายงานการประชุมเกี่ยวกับการแต่งตั้ง
ผู้มีอำนาจในการฝากถอน

8. ค่าธรรมเนียม

ตามประกาศธนาคารกำหนด

9. บริการและสิทธิประโยชน์อื่น

- สามารถโอนกรรมสิทธิ์ได้

-สามารถซื้อเพื่อมอบเป็นของขวัญให้บุคคลอื่นได้

-สามารถโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีได้

-กรณีสลากสูญหายหรือชำรุดสามารถขอให้ออกใบแทน
ให้ใหม่ และสามารถขอตัดตอนสลากได้

-ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการขอสินเชื่อจากธนาคาร
ออมสิน

-ให้เป็นหลักทรัพย์ประกันตัวในชั้นศาล

9.สงเคราะห์ชีวิต แบบรวมไทย

1. วัตถุประสงค์

เพื่อผลตอบแทน เพื่อเป็นหลักประกัน และสำรองใน
อนาคต

2. คุณสมบัติผู้ฝาก

บุคคลธรรมดาที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไป ถึง 60 ปี

- | | |
|------------------------|--|
| 3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ | 5,000 ถึง 2,000,000 บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | 10 , 15 , 20 ปี |
| 5. ผลตอบแทน | ทุก ๆ 5 ปี จะได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น 20 % ของวงเงินสงเคราะห์ ทุก ๆ 5 ปี เช่นกัน รับเงินสดจำนวน 20 % ของวงเงินสงเคราะห์ เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา รับเงินสงเคราะห์พร้อมกับรับเงิน โบนัสอีก 40% ของวงเงินสงเคราะห์ หากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ รวมทั้งส่วนที่คุ้มครองเพิ่มขึ้นในช่วงปีนั้น ๆ ให้กับผู้รับประโยชน์ |
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | ส่งเงินฝากครบ 2 ปีขึ้นไป มีสิทธิ์ขอกู้เงินได้ตามมูลค่าเงินสด, เว้นคืนกรมธรรม์, หยุดส่งเงินฝากและให้ธนาคารโอนมูลค่าเงินสดส่งฝากแทนให้ หรือให้ธนาคารลดความคุ้มครองลงโดยไม่ต้องส่งฝากต่อ |
| 7. เอกสารการเปิดบัญชี | สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร |
| 8. เงื่อนไขอื่น ๆ | - ผู้ฝากสามารถเลือกที่จะส่งฝากเป็นรายเดือน, รายสามเดือน, รายหกเดือน หรือรายปี
-เงินที่ส่งฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีตามที่กฎหมายกำหนด |

10. สงเคราะห์ชีวิต แบบออมสินตลอดชีพ

- | | |
|------------------------|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | เพื่อผลตอบแทน เพื่อเป็นหลักประกัน และสำรองในอนาคต |
| 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | บุคคลธรรมดาที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไป ถึง 55 ปี |
| 3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ | 5,000 ถึง 2,000,000 บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | 15 , 18 , 21 ปี |
| 5. ผลตอบแทน | ทุก ๆ 3 ปี จะได้รับปันผล 15 % ของวงเงินสงเคราะห์ เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา จะได้รับเงินสงเคราะห์ 150 % ของวงเงินสงเคราะห์ หากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญา ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ 150 % ของวงเงิน |

- สงเคราะห์ ให้กับผู้รับประโยชน์ หากเสียชีวิตภายหลัง
กรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา ธนาคารจะจ่าย เงิน
สงเคราะห์ให้กับผู้รับประโยชน์ในอัตรา 150% ของ
วงเงินสงเคราะห์
6. เงื่อนไขการถอนเงิน หากเสียชีวิตภายหลังกรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา
ธนาคารจะจ่ายสงเคราะห์ให้กับผู้รับประโยชน์ในอัตรา
150% ของวงเงินสงเคราะห์ส่งฝากแทนให้ หรือให้
ธนาคารลดความคุ้มครองลงโดยไม่ต้องส่งเงินฝากต่อ
7. เอกสารการเปิดบัญชี สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
8. เงื่อนไขอื่น ๆ - ผู้ฝากสามารถเลือกที่จะส่งฝากเป็นรายเดือน, รายสาม
เดือน, รายหกเดือน หรือรายปี
-เงินที่ส่งฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี
ตามที่กฎหมายกำหนด

11.สงเคราะห์ชีวิต แบบทุนการศึกษา

1. วัตถุประสงค์ เพื่อผลตอบแทน เพื่อเป็นหลักประกัน และสำรองใน
อนาคต
2. คุณสมบัติผู้ฝาก อายุผู้ฝากตั้งแต่ 20 ถึง 60 ปี อายุผู้รับผลประโยชน์ตั้งแต่
แรกเกิดจนถึง 15 ปี ผู้ฝากต้องเป็น พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย
ที่แท้จริงของผู้รับผลประโยชน์
3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ 5,000 ถึง 2,000,000 บาท
4. ระยะเวลาการฝาก 10 ถึง 20 ปี
5. ผลตอบแทน เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา ผู้รับผลประโยชน์จะได้รับเงิน
สงเคราะห์เป็นงวดๆ ตามที่ได้เลือกไว้จากแผนการศึกษา
หากผู้ฝากเสียชีวิตในระหว่างสัญญา จะได้รับการยกเว้น
ไม่ต้องส่งเงินฝากต่อ ผู้รับผลประโยชน์จะได้รับเงินเมื่อ
ครบสัญญา ในกรณีผู้รับผลประโยชน์เสียชีวิตธนาคาร
จะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ผู้ฝากทันที

- | | |
|-----------------------|--|
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | ส่งเงินฝากครบ 2 ปี ขึ้นไปมีสิทธิ์ขอกู้เงินได้ตามมูลค่าเงินสด, เว้นคืนกรมธรรม์, หยุดส่งเงินฝาก, และให้ธนาคารโอนมูลค่าเงินสดส่งฝากแทน หรือให้ธนาคารลดความคุ้มครองลงโดยไม่ต้องส่งเงินฝากต่อ |
| 7. เอกสารการเปิดบัญชี | สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร |
| 8. เงื่อนไขอื่น ๆ | - ผู้ฝากสามารถเลือกที่จะส่งฝากเป็นรายเดือน, รายสามเดือน, รายหกเดือน หรือรายปี
- เงินที่ส่งฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีตามที่กฎหมายกำหนด |

12. สงเคราะห์ชีวิต แบบสะสมทรัพย์

- | | |
|------------------------|---|
| 1. วัตถุประสงค์ | เพื่อผลตอบแทน เพื่อเป็นหลักประกัน และสำรองในอนาคต |
| 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | บุคคลธรรมดาที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไป ถึง 55 ปี |
| 3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ | 5,000 ถึง 2,000,000 บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | 15 , 18 , 21 ปี |
| 5. ผลตอบแทน | ทุก ๆ 3 ปี จะได้รับปันผล 15 % ของวงเงินสงเคราะห์ เมื่อกรมธรรม์ครบสัญญา จะได้รับเงินสงเคราะห์ 150 % ของวงเงินสงเคราะห์ หากเสียชีวิตลงในระหว่างสัญญาธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้ 150 % ของวงเงินสงเคราะห์ให้กับผู้รับประโยชน์ |
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | ส่งเงินฝากครบ 2 ปี ขึ้นไปมีสิทธิ์ขอกู้เงินได้ตามมูลค่าเงินสด, เว้นคืนกรมธรรม์, หยุดส่งเงินฝาก, และให้ธนาคารโอนมูลค่าเงินสดส่งฝากแทน หรือให้ธนาคารลดความคุ้มครองลงโดยไม่ต้องส่งเงินฝากต่อ |
| 7. เอกสารการเปิดบัญชี | สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร |
| 8. เงื่อนไขอื่น ๆ | - ผู้ฝากสามารถเลือกที่จะส่งฝากเป็นรายเดือน, รายสามเดือน, รายหกเดือน หรือรายปี |

-เงินที่ส่งฝากนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี
ตามที่กฎหมายกำหนด

13. วาดิอะฮ์

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. วัตถุประสงค์ 2. คุณสมบัติผู้ฝาก 3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ 4. ระยะเวลาการฝาก 5. การคิดดอกเบี้ย/ผลตอบแทน | <p>เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินโดยไม่หวังผลตอบแทน
อายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป
ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 100 บาท
ไม่กำหนด
ธนาคารจะขออนุญาตนำเงินฝากไปลงทุนในกิจการที่ไม่
ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งหากมีผลกำไรในการลงทุน
ธนาคารอาจจะพิจารณาจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผล
คืนผู้ฝาก ซึ่งอาจจะให้ในรูปแบบของตัวเงินหรือของขวัญ
ได้ โดยธนาคารไม่ต้องแจ้งหรือรับรองการจ่าย
ผลตอบแทนกับผู้ฝากล่วงหน้า
ถอนวันละกี่ครั้งก็ได้
สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร
ไม่มี</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 6. เงื่อนไขการถอนเงิน 7. เอกสารการเปิดบัญชี 8. ค่าธรรมเนียม | |

14. ฮัจญ์และอุมเราะฮ์

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. วัตถุประสงค์ | <p>เพื่อสะสมเงินออมไว้ให้เพียงพอ เพื่อที่จะใช้ในการ
เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์และอุมเราะฮ์ โดยไม่
เรียกร้อง หรือหวังผลตอบแทนใด ๆ</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | <p>อายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 3. จำนวนเงินฝาก-ถอนขั้นต่ำ | <p>ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 100 บาท</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 4. ระยะเวลาการฝาก | <p>ไม่กำหนด</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 5. การคิดดอกเบี้ย/ผลตอบแทน | <p>ธนาคารจะขออนุญาตนำเงินฝากไปลงทุนในกิจการที่ไม่
ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งหากมีผลกำไรในการลงทุน
ธนาคารอาจจะพิจารณาจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผล</p> |

- | | |
|-----------------------|--|
| | คืนผู้ฝาก ซึ่งอาจจะให้ในรูปของตัวเงินหรือของขวัญก็ได้ โดยธนาคารไม่ต้องแจ้งหรือรับรองการจ่าย |
| | ผลตอบแทนกับผู้ฝากล่วงหน้า |
| 6. เงื่อนไขการถอนเงิน | เมื่อผู้ฝากมีเงินฝากเพียงพอที่จะเดินทาง ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ฝากทราบเพื่อให้ผู้ฝากตัดสินใจว่าจะเดินทางหรือไม่ |
| 7. เอกสารการเปิดบัญชี | สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประชาชนพร้อมสำเนาบัตร |
| 8. ค่าธรรมเนียม | ไม่มี |

15. มูออรออะฮ์

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. วัตถุประสงค์ | เพื่อร่วมลงทุนกับธนาคาร |
| 2. คุณสมบัติผู้ฝาก | อายุตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป |
| 3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ | ฝากครั้งละไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท |
| 4. ระยะเวลาการฝาก | ไม่กำหนด |
| 5. การคิดดอกเบี้ย / ผลตอบแทน | จะได้รับเงินปันผลจากกำไรที่นำเงินไปลงทุน ผลกำไรจะถูกแบ่งคืนให้ผู้ฝากตามสัดส่วนที่ได้ตกลงไว้ในบัตรเงินฝาก ซึ่งมีกำหนดระยะเวลา |
| 8. ค่าธรรมเนียม | ไม่มี |

หลักเกณฑ์เงื่อนไขธุรกิจสินเชื่อที่สำคัญ

1. สินเชื่อเคหะ (กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย)

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. ประเภทสินเชื่อ | เงินกู้ระยะยาว แบบผ่อนชำระ |
| 2. วัตถุประสงค์การขอกู้ | 1. ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
2. ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด
3. ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
4. ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว |

5. ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็น
ของคุณหรือคู่สมรส
 6. ใถ่ถอนจำนองที่ดิน ที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด
ของคุณหรือคู่สมรส จากสถาบันการเงิน
 1. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
 2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับ
ระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
 3. มีอาชีพและรายได้แน่นอน
ไม่เกินรายละ 5,000,000.-บาท โดยมีหลักเกณฑ์อย่างใด
อย่างหนึ่ง ดังนี้
 1. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
ยกเว้น กรณีห้องชุดไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมิน
หลักทรัพย์
 2. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการ
จัดสรร ในกรณีที่ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อย
ละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรในกรณีที่ซื้อ
ห้องชุดทั้งนี้โครงการจัดสรรดังกล่าวต้องเป็นโครง การ
ที่ธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อรายย่อย
 3. กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้กู้
ได้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของอาคารที่ปลูก
สร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมแต่ต้องไม่เกินร้อยละ 85 ของ
ราคาประเมินที่ดินและอาคาร ทั้งนี้ กรณีผู้กู้ของกู้เงินเกิน
กว่ารายละ 5,000,000.-บาท ให้สาขารับเรื่องและ
พิจารณาตามลำดับ เพื่อเสนอให้สำนักพัฒนาสินเชื่อ
บุคคลพิจารณานำเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในกรณีผิ
ดัด ไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้
 1. กรณีการกู้เพิ่มเติมเพื่อปลูกสร้าง หรือต่อเติม
ซ่อมแซมอาคารในระหว่างที่สัญญาเดิม และให้
3. คุณสมบัติผู้กู้
 1. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
 2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับ
ระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
 3. มีอาชีพและรายได้แน่นอน
4. จำนวนเงินให้กู้
 1. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 85 ของราคาประเมินหลักทรัพย์
ยกเว้น กรณีห้องชุดไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมิน
หลักทรัพย์
 2. ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการ
จัดสรร ในกรณีที่ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร หรือไม่เกินร้อย
ละ 70 ของราคาขายเมื่อเริ่มโครงการจัดสรรในกรณีที่ซื้อ
ห้องชุดทั้งนี้โครงการจัดสรรดังกล่าวต้องเป็นโครง การ
ที่ธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อรายย่อย
 3. กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้กู้
ได้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของอาคารที่ปลูก
สร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมแต่ต้องไม่เกินร้อยละ 85 ของ
ราคาประเมินที่ดินและอาคาร ทั้งนี้ กรณีผู้กู้ของกู้เงินเกิน
กว่ารายละ 5,000,000.-บาท ให้สาขารับเรื่องและ
พิจารณาตามลำดับ เพื่อเสนอให้สำนักพัฒนาสินเชื่อ
บุคคลพิจารณานำเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในกรณีผิ
ดัด ไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้
 1. กรณีการกู้เพิ่มเติมเพื่อปลูกสร้าง หรือต่อเติม
ซ่อมแซมอาคารในระหว่างที่สัญญาเดิม และให้
5. อัตราดอกเบี้ย

กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับจำนวนเงินให้กู้เพิ่มเติม โดยพิจารณาจากจำนวนเงินกู้คงเหลือให้สัญญาเดิมรวมกับจำนวนเงินให้กู้เพิ่มเติม

6. หลักประกันเงินกู้

2. กรณีการให้กู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยหลังที่ 2 ให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามจำนวนเงินกู้ในสัญญาที่ 2 โดยไม่นำจำนวนเงินกู้ในสัญญาเดิมมาพิจารณา
1. ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุดตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็นและมีทางสาธารณประโยชน์ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก
3. กรณีกู้เงินเพื่อซื้อที่ดินและ/หรือปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร ให้จ่ายเงินกู้ไม่เกิน 5 งวด โดยกำหนดการจ่ายเงินกู้ตาม “การจ่ายเงินงวดตามผลการก่อสร้าง” และมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- 1) ผู้กู้ต้องรับเงินกู้ให้เสร็จสิ้นตามสัญญากู้เงิน ภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือนที่ลงนามในสัญญากู้เงิน
- 2) ถ้าผู้กู้ไม่สามารถรับเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาตามที่ให้ขยายระยะเวลาออกไปได้ไม่เกิน 4 เดือน หากพ้นกำหนดนี้แล้วให้ระงับการจ่ายเงินกู้ที่เหลือ และให้ถือว่าจำนวนเงินกู้ตามสัญญาเท่ากับจำนวนเงินที่ผู้กู้รับไปแล้ว

8. ระยะเวลาชำระเงินกู้

ไม่เกิน 30 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้ และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ ต้องไม่เกิน 65 ปี

9. การชำระเงินกู้

ผ่อนชำระเป็นงวดรายเดือน

10. เอกสารประกอบการกู้

เอกสารหลักฐานของผู้กู้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาใบสำคัญการสมรส หรือสำเนาใบแสดงการหย่า หรือ สำเนาใบมรณะบัตรของคู่สมรส
3. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส เอกสารแสดงรายได้
 - กรณีข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างบริษัท
 1. หนังสือรับรองเงินเดือนของผู้กู้และคู่สมรส
 2. สลิปเงินเดือน/ใบเสียภาษีเงินได้
 3. สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารฯ
 4. กรณีมีรายได้อื่น ๆ ให้แนบหลักฐานมาประกอบ
 - กรณีประกอบอาชีพอิสระ
 1. สำเนาทะเบียนการค้า/สำเนาหนังสือรับรองจดทะเบียน/บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
 2. Statement บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือ สำเนาบัญชีเงินฝากอย่างน้อย 6 เดือน
 3. งบการเงิน

2.สินเชื่อกะ (กรณีไถ่ถอนจําเองจากสถาบันการเงินอื่น)

1. ประเภทสินเชื่อ
2. วัตถุประสงค์การขอกู้
3. คุณสมบัติผู้กู้

เงินกู้ระยะยาว แบบผ่อนชำระ

เพื่อไถ่ถอนจําเองจากสถาบันการเงินอื่น

1. เป็นลูกค้าจากสถาบันการเงินมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และสัญญากู้เงิน ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย
2. เป็นลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระหนี้ดี ไม่มีหนี้ค้างชำระ
3. เคยมีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 2 งวดในรอบปี โดยในวันยื่นเรื่องขอกู้ต้องไม่มีหนี้ค้างชำระ

4. เป็นลูกค้าที่มีการประนอมหนี้มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 6 เดือน และเงินงวดที่ส่งชำระหลังจากมีการประนอมหนี้ต้องสูงกว่าเงินงวดใหม่ที่จะส่งชำระกับธนาคาร ไม่เกินรายละเอียด 5,000,000.-บาท โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้
1. กรณีไถ่ถอนจำนวน กู้ได้เท่ากับยอดหนี้คงเหลือกับสถาบันการเงินเดิมและรวมค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนจำนวนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
 2. กรณีไถ่ถอนจำนวนและขอเพิ่มตามความจำเป็นวงเงินที่ขอกู้เพิ่มเติมจากการไถ่ถอนจำนวน กู้ได้ไม่เกิน 5,000,000.-บาท และเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินวงเงินกู้เดิม
5. อัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในกรณีผิดนัดไม่ชำระหนี้ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
6. หลักประกันเงินกู้
1. ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุดตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งเป็นของผู้กู้หรือคู่สมรส และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ ตามความจำเป็นและมีทางสาธารณประโยชน์ซึ่งรถยนต์ผ่านเข้าออกได้สะดวก
 2. หลักทรัพย์อื่นตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ ไม่เกิน 30 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
9. การชำระเงินกู้ ผ่อนชำระเป็นงวดรายเดือน
10. เอกสารประกอบการกู้
- เอกสารหลักฐานของผู้กู้
 - 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - 2. สำเนาใบสำคัญการสมรส หรือสำเนาใบแสดงการหย่า หรือ สำเนาใบมรณะบัตรของคู่สมรส
 - 3. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส
 - เอกสารแสดงรายได้
- กรณีข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างบริษัท

1. หนังสือรับรองเงินเดือนของผู้กู้และคู่สมรส
 2. สลิปเงินเดือน/ใบเสียภาษีเงินได้
 3. สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารฯ
 4. กรณีมีรายได้อื่น ๆ ให้แนบหลักฐานมาประกอบ
กรณีประกอบอาชีพอิสระ
1. สำเนาทะเบียนการค้า/สำเนาหนังสือรับรองจดทะเบียน/ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
 2. Statement บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือสำเนาบัญชีเงินฝากอย่างน้อย 6 เดือน
 3. งบการเงิน

3.สินเชื่อสวัสดิการ

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเภทสินเชื่อ 2. วัตถุประสงค์การขอกู้ 3. คุณสมบัติผู้กู้ 4. จำนวนเงินให้กู้ 5. อัตราดอกเบี้ย 6. หลักประกันเงินกู้ 7. การจ่ายเงินกู้ 8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ | <p>เงินกู้ระยะปานกลาง แบบผ่อนชำระ
เพื่อการอุปโภคบริโภค</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นข้าราชการ , ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการ 2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี 3. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
ไม่เกิน 15 เท่าของเงินเดือนของผู้กู้ไม่เกิน 200,000 บาท
เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
ใช้บุคคลค้ำประกัน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1. เป็นราชการ , ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการ 2. อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกัน
กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี 3. ทำงานมาแล้วครบ 5 ปี 4. ทำงานในหน่วยงานเดียวกับผู้กู้ <p>จ่ายเงินกู้งวดเดียว
ไม่เกิน 5 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ย
งวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา</p> |
|---|--|

9. การชำระหนี้เงินกู้ การชำระหนี้เงินกู้ ให้หน่วยงานของผู้รวบรวมเงิน นำส่งชำระหนี้ให้ธนาคารเป็นรายเดือน
10. เอกสารประกอบการกู้
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 2. สำเนาทะเบียนบ้าน
 3. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
 4. สำเนาใบสำคัญการจ่ายเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือน
 5. สำเนาหลักฐานการฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

4. สิ้นเชื่อกฎกรรมเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตค่าประกัน

1. ประเภทสินเชื่อ เงินกู้ระยะสั้น แบบชำระงวดเดียว
2. วัตถุประสงค์การขอกู้ อเนกประสงค์
3. คุณสมบัติผู้กู้ เป็นผู้ฝากเงินประเภทสงเคราะห์ชีวิต (หากเป็นผู้เยาว์ ผู้ปกครองต้องให้ความยินยอม)
4. จำนวนเงินให้กู้ เมื่อกรรมธรรม์การฝากเงินมีมูลค่าเงินสดและมีผลบังคับ ให้ผู้ฝากมีสิทธิกู้เงินได้ไม่เกินมูลค่าเงินสดตาม กรรมธรรม์นั้น เว้นแต่แบบออมสินตลอดชีพ ผู้ฝากมีสิทธิ กู้เงินได้ไม่เกินมูลค่าเงินสดตามกรรมธรรม์ แต่ต้องไม่เกิน ร้อยละ 150 ของเงินสงเคราะห์
5. อัตราดอกเบี้ย ตามประกาศธนาคาร อัตราร้อยละ 8 (ทปด้น)
6. หลักประกันเงินกู้ กรรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต
7. การจ่ายเงินกู้ จ่ายเงินกู้งวดเดียว
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ สัญญาผู้มีกำหนดคราวละ 1 ปี เว้นแต่อายุกรรมธรรม์ เหลือไม่ครบปี ให้กู้ได้เท่าระยะเวลาที่เหลือ
9. การชำระหนี้เงินกู้
 1. ผู้กู้จะต้องชำระดอกเบี้ยล่วงหน้าตามระยะเวลาของ สัญญาเงิน
 2. เมื่อสัญญาเงินครบกำหนดหรือจะชำระก่อนสัญญาเงิน ก็ได้ โดยชำระดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่ได้กู้เงินไป แต่ต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน

10. เอกสารประกอบการกู้

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. กรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

5. สิ้นเชื่อชีวิตสุขสันต์

1. ประเภทสินเชื่อ
2. วัตถุประสงค์การกู้
3. คุณสมบัติผู้กู้
4. จำนวนเงินให้กู้
5. อัตราดอกเบี้ย
6. หลักประกันเงินกู้
7. การจ่ายเงินกู้
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้
9. การชำระหนี้เงินกู้
10. เอกสารประกอบการกู้

- เงินกู้ระยะยาว แบบผ่อนชำระ
อเนกประสงค์
1. เป็นบุคคลธรรมดาที่บรรลุนิติภาวะ และมีความสามารถทำนิติกรรมได้
 2. เป็นผู้ฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร
 3. เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้
- ไม่เกินร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกัน
ตามประกาศธนาคาร
ให้ใช้กรณีใดกรณีหนึ่ง ดังนี้
1. ให้สถานออมสินพิเศษ
 2. ให้สมุดเงินฝากออมสิน
- จ่ายเงินกู้งวดเดียว
ไม่เกิน 10 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้งวดแรก
ผ่อนชำระเป็นงวดรายเดือน
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้กู้

6. สิ้นเชื่อไทรทอง

1. ประเภทสินเชื่อ
2. วัตถุประสงค์การกู้

- เงินกู้ระยะสั้น แบบผ่อนชำระ
1. เพื่อประกอบการค้า หรือการลงทุน ยกเว้นธุรกิจที่มีความเสี่ยงและไม่ก่อให้เกิดรายได้
 2. เพื่อการศึกษา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการศึกษา ซื้ออุปกรณ์การศึกษา

3. คุณสมบัติผู้กู้
3. เพื่อการอุปโภคหรือบริโภค
 1. เป็นลูกจ้างของหน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งมีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป
 2. เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. เป็นลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ, เทศบาล, หน่วยราชการส่วนภูมิภาค
 4. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้ กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 60 ปี
 5. เป็นลูกค้ำเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร รายละเอียดไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ ในกรณีที่มิผู้กู้ร่วม ให้ใช้สิทธิ์ผู้ได้ไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือนผู้กู้คนใดคนหนึ่ง โดยมีหลักเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
 1. ให้ผู้ได้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือน ไม่เกิน 50,000.-บาท ในกรณีใช้บุคคลค้ำประกัน
 2. ให้ผู้ได้ไม่เกิน 20 เท่าของเงินเดือน กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน
4. จำนวนเงินให้กู้
5. อัตราดอกเบี้ย
6. หลักประกันเงินกู้
- เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
- อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
- 1.) ใช้บุคคลค้ำประกัน โดยมีคุณสมบัติดังนี้
 1. กรณีลูกจ้างประจำตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติผู้กู้ ต้องทำงานในหน่วยงานเดียวกับผู้กู้ และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 5 ปี
 2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้ค้ำประกันกับระยะเวลาที่กู้ต้องไม่เกิน 60 ปี
 3. ค้ำประกันได้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือนตนเอง
 - 2.) กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ให้ใช้กรณีใดกรณีหนึ่ง
 1. สมุดเงินฝากค้ำประกัน หรือสลากออมสินค้ำประกัน
 2. ที่ดิน หรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือห้องชุด โดยอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีสาธารณูปโภคตาม

	ความจำเป็น และมีทางสาธารณประโยชน์ที่รถยนต์ผ่าน เข้าออกสะดวก
7. การจ่ายเงินกู้	จ่ายเงินกู้งวดเดียว
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้	เงินกู้ไม่เกิน 50,000.-บาท กู้ได้ไม่เกิน 3 เดือน เงินกู้ ตั้งแต่ 50,001.-บาทขึ้นไป กู้ได้ไม่เกิน 10 ปี
9. การชำระหนี้เงินกู้	ชำระด้วยตนเองหรือหน่วยงานรวบรวมนำส่ง
10. เอกสารประกอบการกู้	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน (ในกรณีหน่วยงาน หักเงินนำส่งชำระหนี้) 4. สำเนาใบสำคัญการจ่ายเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือน 5. หนังสือรับรองจากผู้บังคับบัญชา 6. สำเนาหลักฐานการฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่ง ของธนาคาร

7. สินเชื่อไทรทองอเนกประสงค์

1. ประเภทสินเชื่อ	เงินกู้ระยะยาว แบบผ่อนชำระ
2. วัตถุประสงค์การขอกู้	อเนกประสงค์ ยกเว้น ชำระหนี้สินที่มีปัญหา
3. คุณสมบัติผู้กู้	เป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้แน่นอน
4. จำนวนเงินให้กู้	รายละไม่เกิน 1,000,000.-บาท แต่ไม่เกินร้อยละ 70 ของ ราคาประเมินหลักทรัพย์ประกันเงินกู้
5. อัตราดอกเบี้ย	เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
6. หลักประกันเงินกู้	เป็นที่ดินและอาคารที่อยู่อาศัยของตนเองหรือบุคคลอื่น ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ
7. การจ่ายเงินกู้	จ่ายเงินกู้งวดเดียว
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้	ไม่เกิน 15 ปี นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ย งวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา
9. การชำระหนี้เงินกู้	ชำระเป็นรายเดือน จะชำระด้วยตนเอง หรือหักบัญชีเงิน ฝากธนาคาร หรือหน่วยงานรวบรวมนำส่งก็ได้

10. เอกสารประกอบการกู้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน (ในกรณีหน่วยงานหักเงินนำส่งชำระหนี้)
4. สำเนาใบสำคัญการจ่ายเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือน
5. หนังสือรับรองจากผู้บังคับบัญชา
6. สำเนาหลักฐานการฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่งของธนาคาร

8. สิ้นเชื่อไทรทองต้อนรับเปิดเทอม

- | | |
|------------------------|--|
| 1. ประเภทสินเชื่อ | เงินกู้ระยะสั้น แบบผ่อนชำระ |
| 2. วัตถุประสงค์การขอ | เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของบุตร |
| 3. คุณสมบัติผู้กู้ | 1. เป็นข้าราชการ หรือพนักงานหรือลูกจ้างประจำ ของหน่วยงานนิติบุคคลทั้งภาครัฐและเอกชน
2. มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 59 ปี |
| 4. จำนวนเงินให้กู้ | ให้กู้ตามจำนวนบุตรที่กำลังศึกษา คนละไม่เกิน 8,000.- บาท แต่รวมแล้วไม่เกิน 24,000.- บาท |
| 5. อัตราดอกเบี้ย | เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด |
| 6. หลักประกันเงินกู้ | ใช้บุคคลค้ำประกัน โดยมีคุณสมบัติดังนี้
1. กรณีเป็นข้าราชการ หรือพนักงาน หรือลูกจ้างประจำ ต้องทำงานในหน่วยงานเดียวกับผู้กู้ และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี
2. กรณีนอกเหนือจากข้อ 1. ผู้ค้ำประกันต้องเป็นบุคคลที่มีฐานะดี เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความสามารถในการค้ำประกันสินเชื่อได้ |
| 7. การจ่ายเงินกู้ | จ่ายเงินกู้งวดเดียว |
| 8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ | ไม่เกิน 10 เดือน นับตั้งแต่เดือนที่ต้องชำระเงินกู้และดอกเบี้ยงวดแรกตามที่กำหนดในสัญญา |
| 9. การชำระหนี้เงินกู้ | ชำระด้วยตนเองหรือหน่วยงานรวบรวมนำส่ง |

10. เอกสารประกอบการกู้

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

9. โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ

1. ประเภทสินเชื่อ

เงินกู้ระยะยาว แบบผ่อนชำระ โดยผู้กู้จะต้องมีการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาชีวิตตนเอง
2. วัตถุประสงค์การขอกู้

เพื่อนำไปชำระหนี้สินต่าง ๆ ที่มีหลักฐานชัดเจน
3. คุณสมบัติ

- คุณสมบัติกลุ่ม ประกอบด้วย

 1. มีสมาชิกเป็นข้าราชการที่สังกัดส่วนราชการที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเดียวกันจำนวนตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปรวมตัวกันและมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
 2. มีคณะกรรมการบริหาร
 3. มีระบบการจัดการที่ชัดเจน และกำหนดเงื่อนไขการเป็นสมาชิกและการฟื้นฟูสภาพการเป็นสมาชิกของกลุ่มอย่างชัดเจน
 4. มีเงินกองทุนสำรองภายในกลุ่ม จากการออมร่วมกันของสมาชิก มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

- คุณสมบัติผู้กู้ ประกอบด้วย

 1. เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ ซึ่งเป็นสมาชิกในกลุ่มที่สมัครเป็นสมาชิกโครงการกับธนาคาร และผ่านการคัดเลือกจากกลุ่มแล้ว
 2. มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ และเมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ ต้องไม่เกิน 65 ปี
 3. ต้องมีหนังสือผ่านสิทธิ์จากส่วนราชการต้นสังกัด
4. จำนวนเงินให้กู้

ให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระคืน

 1. กรณีบุคคลค้ำประกัน ให้กู้ไม่เกิน 50 เท่าของเงินเดือนไม่เกิน 700,000.-บาท
 2. กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ให้กู้ได้ไม่เกิน 2 ล้านบาท
5. อัตราดอกเบี้ย

เป็นไปตามที่ธนาคารประกาศกำหนด

6. หลักประกันเงินกู้
กรณีบุคคลค้ำประกัน ใช้บุคคลค้ำประกันในกลุ่มย่อย
เดียวกันทุกคนร่วมกันค้ำประกันซึ่งกันและกัน
กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ต้องเป็นของผู้กู้ คู่สมรส บิดา
มารดา หรือบุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้ว
7. การจ่ายเงินกู้
จ่ายเงินกู้งวดเดียวในวันทำสัญญา
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้
กรณีบุคคลค้ำประกัน ไม่เกิน 10 ปี
กรณีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ไม่เกิน 30 ปี
9. การชำระหนี้เงินกู้
หน่วยงานที่จ่ายเงินเดือนของส่วนราชการต้นสังกัด หัก
เงินเดือนนำส่งเป็นรายเดือน
10. เอกสารประกอบการกู้
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 2. สำเนาทะเบียนบ้าน
 3. หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
 4. สำเนาใบสำคัญการจ่ายเงินเดือนหรือสลิปเงินเดือน
 5. หนังสือรับรองจากผู้บังคับบัญชา
 6. สำเนาหลักฐานการฝากเงินประเภทใดประเภทหนึ่ง
ของธนาคาร
 7. สำเนาโฉนดที่ดิน / น.ส.3ก
 8. หนังสือประเมินราคาจากกรมที่ดิน
 9. หลักฐานรับรองการเป็นหนี้ต่าง ๆ

10. สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

1. ประเภทสินเชื่อ
เงินกู้ระยะสั้น แบบผ่อนชำระ
2. วัตถุประสงค์การขอู้
เพื่อเป็นเงินทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการ
ประกอบอาชีพ หรือเพื่อลดการพึ่งพา หรือชำระคืนเงิน
กู้ยืมนอกระบบ ที่กู้ยืมมาลงทุนประกอบอาชีพ
3. คุณสมบัติผู้กู้
เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้มีรายได้ประจำอยู่แล้ว
แต่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริม
4. จำนวนเงินให้กู้
ให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถชำระคืน แต่
ไม่เกินวงเงิน 50,000.-บาท

5. อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 1 ต่อเดือน
6. หลักประกันเงินกู้	ใช้บุคคลค้ำประกัน
7. การจ่ายเงินกู้	จ่ายเงินกู้งวดเดียว
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้	ไม่เกิน 3 ปี นับแต่วันทำสัญญา
9. การชำระหนี้เงินกู้	ชำระหนี้เป็นรายเดือน
10. เอกสารประกอบการกู้	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้กู้/ผู้ค้ำ 2. สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้กู้/ผู้ค้ำ 3. รูปถ่ายกิจการ 4. บัญชีเงินฝากธนาคารออมสิน

11. สินเชื่อธุรกิจ (SMEs)

1. ประเภทสินเชื่อ	เงินกู้ระยะยาว และแบบเบิกเงินบัญชี
2. วัตถุประสงค์การขอ	เพื่อใช้เป็นทุนประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ แสวงหากำไรประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือหลาย ประเภทดังนี้ - เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการ - เพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวร - เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น
3. คุณสมบัติผู้กู้	เป็นบุคคลธรรมดาอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์หรือนิติ บุคคลมีสัญชาติไทยหรือจดทะเบียนตามกฎหมายไทย ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม บริการ (มีขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท) ตามความจำเป็นและเหมาะสม
4. จำนวนเงินให้กู้	ตามที่ธนาคารประกาศกำหนด
5. อัตราดอกเบี้ย	
6. หลักประกันเงินกู้	1. เงินฝากธนาคารออมสิน หรือสลากออมสิน ต้องเป็น ของสาขาที่ให้กู้เงิน มอบให้ธนาคารยึดถือ พร้อมทั้งโอน กรรมสิทธิ์การถอนไว้ให้ธนาคาร 2. ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือห้องชุด มี หลักเกณฑ์ดังนี้

- เป็นที่ดินมีโฉนด หรือ น.ส.3ก
 - ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ มีไฟฟ้า
- สาธารณูปโภคอื่นๆตามความจำเป็น มีทาง
สาธารณประ โยชน์ซึ่งรถยนต์เข้าออกได้สะดวก
3. พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ
4. หลักประกันอื่นที่ธนาคารเห็นสมควร
7. การจ่ายเงินกู้ เงินกู้ระยะยาวให้เบิกจ่ายตามเงื่อนไขอนุมัติที่กำหนดไว้ในสัญญา เงินกู้เบิกเกินบัญชีให้จ่ายตามเงื่อนไขธนาคาร
8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ -เงินกู้ระยะยาวไม่เกิน 10 ปี
-เงินกู้เบิกเกินบัญชี ชำระเงินกู้ไม่เกิน 1 ปี
9. การชำระหนี้เงินกู้ ชำระหนี้เป็นรายเดือน
10. เอกสารประกอบการกู้
- กรณีบุคคลธรรมดา
 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้กู้/ผู้ค้ำ
 2. สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้กู้/ผู้ค้ำ
 - กรณีนิติบุคคล
 1. สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนนิติบุคคล
 2. สำเนาทะเบียนรายชื่อผู้ถือหุ้น
 3. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล
 - เอกสารเกี่ยวกับกิจการ
 1. สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการ
 2. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งโรงงาน (รง.4)
 3. ประวัติความเป็นมาของกิจการ
 4. ประวัติผู้บริหาร และผู้ถือหุ้น
 5. รายละเอียดโครงการและแผนธุรกิจ
 - เอกสารด้านการเงิน
 1. งบการเงินย้อนหลัง 3 ปี(งบกำไรขาดทุน , งบดุล)
 2. สัญญากู้เงิน/สัญญาจำนอง(ถ้ามี)
 3. Statement จากสถาบันการเงินย้อนหลัง 6 เดือน
 4. บัญชีเงินฝากธนาคารออมสิน และธนาคารอื่น

12. สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. ประเภทสินเชื่อ | เงินกู้ระยะสั้น |
| 2. วัตถุประสงค์การขอกู้ | โอนยกประสงค์ |
| 3. คุณสมบัติผู้กู้ | เป็นบุคคลธรรมดาอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ มีความสามารถในการทำนิติกรรมได้ หรือเป็นนิติบุคคลที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และต้องมีบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งกับธนาคาร |
| 4. จำนวนเงินให้กู้ | ไม่เกินร้อยละ 90 ของจำนวนเงินฝากคงเหลือ หรือตามที่ธนาคารกำหนด |
| 5. อัตราดอกเบี้ย | ตามที่ธนาคารประกาศกำหนด |
| 6. หลักประกันเงินกู้ | 1.เงินฝากธนาคารออมสิน หรือสลากออมสิน ต้องเป็นของสาขาที่ให้กู้เงิน ไม่เป็นของผู้เยาว์หรือฝากเพื่อผู้เยาว์ มอบให้ธนาคารยึดถือ พร้อมทั้ง โอนกรรมสิทธิ์การถอนไว้ให้ธนาคาร
2.หลักประกันอื่นที่ธนาคารเห็นสมควร |
| 7. การจ่ายเงินกู้ | สั่งจ่ายเป็นเช็คแต่ไม่เกินวงเงินให้กู้ |
| 8. ระยะเวลาชำระเงินกู้ | ไม่กำหนดระยะเวลา |
| 9. การชำระหนี้เงินกู้ | ชำระเงินเบิกเกินบัญชีและดอกเบี้ยค้างทั้งหมดเมื่อสิ้นสุดสัญญา |
| 10. เอกสารประกอบการกู้ | - กรณีบุคคลธรรมดา
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้กู้ และเจ้าของหลักประกัน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้กู้ และเจ้าของหลักประกัน
- กรณีนิติบุคคล
1. สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนนิติบุคคล
2. หนังสือรายงานการประชุมที่มีมติให้เบิกเงินเกินบัญชี |

หลักเกณฑ์เงื่อนไขธุรกิจบริการที่สำคัญ

1.บริการให้เช่าตู้നിรัย

1. วัตถุประสงค์	นำสิ่งของที่มีค่ามาฝากไว้กับตู้നിรัยของสำนักงานที่มีความมั่นคง เพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สิน
3. คุณสมบัติผู้ฝาก	บุคคลทั่วไป
4. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ	10,000 บาท
5. เงื่อนไขการใช้บริการ	ค่าประกันกุญแจตู้ละ 3,500 บาท
6. เอกสารการเปิดบัญชี	สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน รูปถ่าย 1 นิ้ว , สมุดเงินฝาก
7. ค่าธรรมเนียม	ตามขนาดของตู้ฯ ซึ่งมีตั้งแต่ 400 / 600 / 700 / 1,000 1,200 และ 2,000 บาท
8. เงื่อนไขอื่น ๆ	สาขาที่ให้บริการ สำนักงานใหญ่ มหาดไทย ชัยสมรภูมิ นนทบุรี สมุทรสาคร สุพรรณบุรี บางคล้า แกลง อุบลราชธานี ท่าบ่อและสุโขโก-ลก

2.บริการรับชำระค่าบริการฯ (เงินสด)

1. วัตถุประสงค์	เพื่อความสะดวกสบายในการชำระค่าบริการต่าง ๆ
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	บุคคลทั่วไป
3. เงื่อนไขการถอนเงิน	ถอนตามคำสั่ง
4. ค่าธรรมเนียม	ในเขต กทม. และปริมณฑล รายการละ 10 บาท นอกเขต กทม.และปริมณฑล รายการละ 20 บาท

3.บริการรับชำระค่าบริการฯ (หักบัญชีเงินฝาก)

1. วัตถุประสงค์	เพื่อความสะดวกสบายในการชำระค่าบริการต่าง ๆ
2. คุณสมบัติผู้ฝาก	บุคคลทั่วไป
3. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ	มีเงินในบัญชีเพียงพอหักค่าบริการ

- | | |
|----------------------------|---|
| 4. ระยะเวลาการฝาก | ไม่มีกำหนด |
| 5. การคิดดอกเบี้ย/ผลตอบแทน | คิดดอกเบี้ยรายวัน ไม่เสียภาษีดอกเบี้ย |
| 6. เงื่อนไขการให้หักบัญชี | มีหนังสือแสดงความจำนงให้หักบัญชีชำระค่าบริการ |
| 7. เอกสารการขอใช้บริการ | สมุดบัญชี ใบเสร็จครั้งสุดท้ายของค่าบริการฯ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ |
| 8. ค่าธรรมเนียม | - เรียกเก็บจากหน่วยงานผู้ให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 1. รัฐวิสาหกิจ ในเขต กทม.และปริมณฑลรายการละ 5 บาท นอกเขตรายการละ 10 บาท 2. เอกชน ในเขต กทม.และปริมณฑลรายการละ 10 บาท นอกเขตรายการละ 20 บาท - เก็บจากผู้ใช้บริการ
ค่าลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั่วประเทศรายการละ 10 บาท |

4.บริการบัตร ATM และ ATM VISA Electron

- | | |
|-----------------------|---|
| 1.ลักษณะการให้บริการ | ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM ได้แก่การ
สอบถาม การถอนเงิน การเปลี่ยนรหัสประจำตัว การ
ชำระค่าสินค้าและบริการ |
| 2.คุณสมบัติผู้ใช้บัตร | เป็นผู้มีบัญชีประเภทเพื่อเรียก |
| 3.เงื่อนไขการใช้บัตร | -ถอนเงินผ่านเครื่อง ATM อย่างต่ำครั้งละ 100 บาท ไม่
เกินวันละ 3 ครั้ง วงเงินถอนสูงสุดไม่เกินวันละ 20,000
บาท สำหรับบัตร ATM และไม่เกินวันละ 40,000 บาท
สำหรับ ATM VISA Electron
-ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่รับบัตร VISA
Electron ในวงเงินสูงสุดไม่เกินวันละ 100,000 บาท |
| 4.เอกสารการสมัคร | -สมุดบัญชีเงินฝากเพื่อเรียก ซึ่งไม่เป็นบัญชีร่วม หรือ
บัญชีฝากเพื่อผู้เยาว์
-บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมสำเนา |

5.ค่าธรรมเนียม

ค่าใช้จ่ายบัตร 100 บาทต่อปี สำหรับ ATM และ 150 บาทต่อปี สำหรับ ATM VISA Electron

5.บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

1. ลักษณะการให้บริการ

บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สกุลเงินที่รับแลกเปลี่ยน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา, ปอนด์สเตอร์ลิง, ยูโร, เยน, ดอลลาร์สิงคโปร์, ดอลลาร์ออสเตรเลีย, ฟรังก์สวิสเซอร์แลนด์, ดอลลาร์แคนาดา, เรนมินบิ่จิ้น และ ดอลลาร์ฮ่องกง

2. สาขาที่ให้บริการ

สาขาที่ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ได้แก่ สาขาบางลำภูบน สาขาพร้อมพงษ์ สาขาหน้าพระลาน สาขาจตุจักร สาขาทุ่งมหาเมฆ สำนักพหลโยธิน หน่วยให้บริการกรมการกงสุล สาขาราชประสงค์ หน่วยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รถไฟฟ้า BTS สยาม หน่วยให้บริการฯ รฟม. อโศก สุขุมวิท สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักราชดำเนิน สาขาทำเนียบรัฐบาล หน่วยให้บริการฯ ศูนย์การขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Bus Terminal) สาขาบางรัก สาขาเทเวศร์ สาขาเจ้าพระม สาขาเมืองพัทยา หน่วยให้บริการฯ พัทยาใต้ สาขาท่าแพ สาขากาญจนบุรี และสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

6.บริการเช็คของขั้วญ

1.คุณสมบัติผู้ใช้บัตร

บุคคลทั่วไป

2.จำนวนเงินซื้อขั้นต่ำ

50 บาท

3.ระยะเวลาการขอรับเงิน

12 เดือน กรณีเกิน 12 เดือน ยังสามารถรับเงินคืนได้ที่สาขาที่ซื้อ

4.เงื่อนไขการขอรับเงิน

สามารถรับเงินสดได้ที่ ธนาคารออมสินทุกสาขา
สามารถฝากเข้าบัญชี ได้ที่ธนาคารออมสินทุกสาขา และ
ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง ยกเว้นกรณีเกิน 12 เดือน ต้อง
รับเงินสดที่สาขาที่ชื่อ

5.ค่าธรรมเนียม

ฉบับละ 10 บาท

6.เงื่อนไขอื่น ๆ

สามารถซื้อได้สะดวกตามจำนวนเงิน ที่ต้องการตั้งแต่ 50
- 20,000 บาทการสั่งจ่ายสามารถสั่งจ่าย ให้ใครก็ได้ตาม
ความต้องการ หรือระบุชื่อ 1 คน หรือ 2 คนก็ได้ สามารถ
โอนให้ผู้อื่นได้

7.บาทเนต

1.ลักษณะบริการ

สามารถโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินที่ธนาคารอื่น ได้ทุก
สาขาทั่วประเทศ ไม่จำกัดวงเงินในการโอน ผู้ใช้บริการ
ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน ผู้รับ
เงินจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากภายในวันเดียวกัน

2.เงื่อนไขการใช้บริการ

ผู้รับ โอนต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารผู้รับโอน
(ปลายทาง) ธนาคารผู้โอน (ต้นทาง) จะออก
ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม ในส่วนที่ผู้โอนต้องชำระ
และธนาคารผู้โอน (ปลายทาง) จะออกใบเสร็จรับเงิน
ค่าธรรมเนียม ที่ผู้รับโอนต้องชำระ โดยหักค่าธรรมเนียม
จากจำนวนเงินที่โอน

3.การใช้บริการ

ติดต่อใช้บริการที่ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ
ติดต่อโอนเงินระหว่างเวลา 08.30 - 13.30 น. ผู้รับเงิน
ปลายทางจะได้รับเงินภายในวันเดียวกัน ติดต่อโอนเงิน
ภายหลังเวลา 13.30 น. ผู้รับเงินปลายทางจะได้รับเงินใน
วันทำการถัดไป

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวรรณพร อิศริวรรณ
วัน เดือน ปี	21 เมษายน 2518
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจรัลพงษานุวรณ พ.ศ.2540
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสินสาขาห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ 7