

รูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย



นางสาวภณชนก เมธเศรษฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเอกพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



MORTGAGE LOANS OF THE ISLAMIC BANK OF THAILAND

Miss Panachanok Methasade

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Housing Development Program in Real Estate Development

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

551036

หัวข้อวิทยานิพนธ์

รูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

โดย

นางสาวภณชนก เมธเศรษฐ์

สาขาวิชา

การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ยูวดี ศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

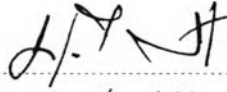
นายกิตติ พัฒนพงศ์พิบูล

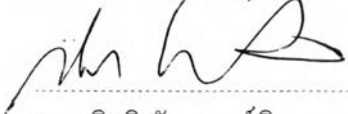
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

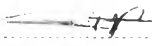

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ศักดิ์ วัฒนสินธุ์)

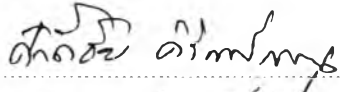
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุปรีชา หิรัญโร)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ยูวดี ศิริ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(นายกิตติ พัฒนพงศ์พิบูล)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาดิศร์ อิดริส รักษมณี)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ชัย ครินทร์ภาณู)

ภณชนก เมธเศรษฐ : รูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (MORTGAGE LOANS OF THE ISLAMIC BANK OF THAILAND)
อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ยูวดี ศิริ, อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : นายกิตติ
พัฒนพงศ์พิบูล, 164 หน้า.

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 โดยมีจุดประสงค์เพื่อสนองความต้องการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม โดยมีคณะที่ปรึกษาหารือให้คำแนะนำและตรวจสอบให้ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ปัจจุบันเปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 9 ปี พบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่ประเมินการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยว่าเป็นตามจุดประสงค์ในการก่อตั้งหรือไม่ โดยเฉพาะด้านการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึง 1.รูปแบบในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยเพื่อผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยบุคคล 2.ปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม 3.ข้อจำกัดในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม

ผลการศึกษาพบว่าช่วงก่อนปีพ.ศ. 2551 ธนาคารอิสลามใช้รูปแบบอัตราดอกเบี้ยที่แบบสัญญาการเช่าซื้อตลอดระยะเวลาการกู้ แต่หลังจากปีพ.ศ. 2551 การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามเปลี่ยนรูปแบบเป็น "อัตราดอกเบี้ยที่แบบพิเศษ" มีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ปรับได้ โดยธนาคารให้ "ส่วนลด" แก่ลูกค้าและธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยที่แบบพิเศษดังกล่าวต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ดังนั้นธนาคารอิสลามจึงสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปได้ ส่งผลให้หลังจากปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีปริมาณการให้สินเชื่อ ที่อยู่อาศัยรายย่อยเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

สรุปผลการศึกษา การเลือกให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามมีทั้งลูกค้าชาวมุสลิมและศาสนาอื่นๆ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามที่เป็นชาวมุสลิมให้เหตุผลในการตัดสินใจให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลามเพราะ 1.เรื่องความถูกต้องตามหลักศาสนา การปลอดดอกเบี้ย 2.การผ่อนชำระต่อเดือนที่ต่ำ 3.ความเชื่อในเรื่องการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของชาวมุสลิม ตามลำดับ ผู้นับถือศาสนาอื่นให้เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการจากธนาคารอิสลามเพราะ 1.การผ่อนชำระต่อเดือนที่ต่ำ 2.รูปแบบเงินงวดคงที่ 3.ได้รับการแนะนำเชิญชวนจากผู้อื่น ตามลำดับ ในขณะที่ชาวมุสลิมที่ไม่เลือกให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอิสลามแบ่งเป็น 1.ใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป 2.ใช้เงินสดจากการเก็บออมของตนเอง ชาวมุสลิมที่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ให้เหตุผลที่ไม่ใช้ธนาคารอิสลามเพราะ 1.คุ้นเคยกับระบบธนาคารพาณิชย์ 2.ธนาคารพาณิชย์มีการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ส่วนชาวมุสลิมที่ใช้เงินสดในการซื้อที่อยู่อาศัยให้เหตุผลที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพราะไม่ต้องการเป็นหนี้

ข้อเสนอแนะงานวิจัย ธนาคารอิสลามควรมีการประชาสัมพันธ์ อธิบายเรื่องรูปแบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามแก่ประชาชนให้เข้าใจโดยทั่วกัน เนื่องจากรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารอิสลามคิด "กำไรคงที่แบบพิเศษ" เป็นเรื่องที่น่าเข้าใจยากกว่าระบบดอกเบี้ยลอยตัวของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

ภาควิชา.....เคหการ..... ลายมือชื่อนิติศ.....
สาขาวิชา.....การพัฒนอสังหาริมทรัพย์... ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
ปีการศึกษา...2555..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5473340125 : MAJOR REAL ESTATE DEVELOPMENT

KEYWORDS : ISLAMIC BANKING / PERSONAL MORTGAGE LOAN / FACTOR /
CONSUMER BEHAVIOR

PANACHANOK METHASADE : MORTGAGE LOANS OF THE ISLAMIC BANK
OF THAILAND. ADVISOR : ASSOC. PROF. YUWADEE SIRI, CO-ADVISOR :
KITTI PATPONGPIBUL, 164 pp.

The Islamic Bank of Thailand was first established on June 12, 2003 with the objective of providing financial services that are in accordance with Islamic principles, and are examined and advised upon by sharia board of supervisor. The bank has been in operation for 9 years but there has been no research to assess whether the operation has met all of its goals, particularly to provide housing mortgage loans for small borrowers. The objectives of the research are to study: 1) the format of housing loans to individual borrowers who need mortgages; 2) the factors affecting the bank's mortgages customer; and 3) limitations of the bank's mortgages business.

It was found that before 2008, the bank used a fixed profit rate for its hire-purchase contracts. However, after 2008, the format of the bank's mortgage loans was changed to a "special fixed profit rate" allowing an adaptable way of determining the rate. In this new format, the bank can give its customers "discounts" and give the special fixed profit rate lower than the mortgage rate of commercial banks. This enables Islamic banks to compete with the commercial banks. Since 2008, the Islamic Bank of Thailand has been able to significantly increase its housing mortgage loans to small borrowers.

In conclusion, the bank's housing mortgage loan customers consist of Muslim customers as well as those of other religions. The bank's Muslim customers stated that they decided to use the bank's services because of the following reasons: 1) its adherence to Islamic principles; 2) the low monthly installments; and 3) the belief in the Muslim idea of helping each other, respectively. As for the customers of other religions, the reasons for their decision to use the bank's financial services were: 1) the low monthly installments; 2) the fixed financial format; and 3) the advice received from others, respectively. Muslims who chose not to use the bank's housing loans service can be classified into groups of people who were: 1) those who got loans from general commercial banks; and 2) those who use their own savings. Muslims who used commercial banks gave these reasons for their choice: 1) they were more familiar with commercial banks; and 2) commercial banks delivered swift loan services. As for Muslims who chose to use their savings to buy home said they did not wish to be in debt.

As regards recommendations, Islamic banks should make public relations efforts to explain their housing loans to general customers. This is because the Islamic bank concept of "special fixed profit rate" is a more complex than that of the commercial banks' floating mortgage rate.

Department :Housing..... Student's Signature.....
Field of Study : ...Real Estate Development.... Advisor's Signature.....
Academic Year :2012..... Co-advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ได้หากไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้ความร่วมมือ และผู้มีพระคุณของผู้จัดทำ จึงขอแสดงความขอบคุณบุคคลดังต่อไปนี้ ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ยุวดี ศิริที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่คอยช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ขอขอบคุณอาจารย์ กิตติพัฒน์พงศ์พิบูล ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ที่คอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ให้ความรู้ด้านการเงิน การธนาคาร เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ให้โอกาสในการศึกษาข้อมูล ขอขอบคุณ ดร.รัชสุวรรณ ปิตพยนต์ รองกรรมการผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่อนุเคราะห์ข้อมูลและให้สัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้จัดการสาขา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสายงานอื่นๆของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ให้ความร่วมมือ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทั้งที่ภาควิชาเคหการและที่อื่นๆทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณบิดามารดาที่คอยให้ความช่วยเหลือ ผลักดัน ให้กำลังใจ รวมทั้งสนับสนุนเงินทุนในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
สารบัญแผนผัง.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	2
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	4
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
1.6 กรอบงานวิจัย.....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.8 แผนการดำเนินการ.....	10
1.9 ผังดำเนินการวิจัย.....	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 ระบบการเงินไทย.....	12
2.2 สถาบันการเงิน.....	14
2.3 ธนาคารพาณิชย์.....	14
2.4 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ.....	14
2.5 สินเชื่อ.....	15

2.6 การเงินอิสลาม.....	20
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	29
บทที่ 3 อัตราดอกเบี้ยและอัตรากำไร.....	41
3.1 ดอกเบี้ยและกำไร.....	41
3.2 รูปแบบอัตรากำไรในสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	48
บทที่ 4 ข้อมูลทั่วไปธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	58
4.1 โครงสร้างของธนาคารอิสลาม.....	58
4.2 สินเชื่อของธนาคารอิสลาม.....	62
4.3 สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	65
4.4 เงินฝากของธนาคารอิสลาม.....	70
4.5 ผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม.....	72
บทที่ 5 ผลการศึกษา.....	78
5.1 ปัจจัยในการเลือกสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายบุคคลจากธนาคารอิสลาม.....	78
5.2 ผลการสัมภาษณ์ชาวมุสลิมที่ไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลาม.....	84
5.3 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธนาคารอิสลาม.....	87
5.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารอิสลาม.....	87
บทที่ 6 วิเคราะห์ผลการศึกษา.....	90
6.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การดำเนินการของธนาคารอิสลามและรูปแบบในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย.....	90
6.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	94
6.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาข้อจำกัดในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	98
บทที่ 7 สรุปผลการศึกษา.....	101
7.1 สรุปผลการศึกษา.....	101
7.2 ข้อเสนอแนะ.....	107
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	111

หน้า

ภาคผนวก ก ผลการสัมภาษณ์.....	112
ภาคผนวก ข ตัวอย่างสัญญาสินเชื่อบุคคลอิสลาม.....	136
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแผ่นพับสินเชื่อบุคคลอิสลาม.....	158
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	164

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การคิดดอกเบี้ยเช่าซื้อแบบเงินคั่นคงที่.....	44
ตารางที่ 3.2 การคิดดอกเบี้ยเงินกู้แบบลดต้นลดดอก.....	46
ตารางที่ 3.3 แสดงตัวอย่างคำนวณผ่อนชำระที่อยู่อาศัย.....	47
ตารางที่ 3.4 แสดงความแตกต่างของรูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย.....	50
ตารางที่ 3.5 แสดงการเปลี่ยนแปลงอัตรา MLR และ SPRL ตั้งแต่วันที่ 5/10/54 – 26/3/56.....	53
ตารางที่ 3.6 แสดงการเปลี่ยนแปลงอัตรา MRR และ SPRR ตั้งแต่วันที่ 5/10/54 – 26/3/56.....	54
ตารางที่ 3.7 รูปแบบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	55
ตารางที่ 3.8 รูปแบบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารสิกรไทย.....	55
ตารางที่ 3.9 รูปแบบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงเทพ.....	55
ตารางที่ 3.10 รูปแบบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	56
ตารางที่ 3.11 รูปแบบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารธนชาติ.....	56
ตารางที่ 3.12 เปรียบเทียบอัตราค่าใให้สินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ.....	57
ตารางที่ 4.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้นธนาคารอิสลาม.....	62
ตารางที่ 4.2 ผลกระทบสินเชื่ของธนาคารอิสลาม.....	62
ตารางที่ 4.3 ตัวอย่างการคิดอัตราผ่อนชำระ.....	69
ตารางที่ 4.4 ประเภทเงินฝากของธนาคารอิสลาม.....	70
ตารางที่ 4.5 ผลการดำเนินงานของธนาคารอิสลาม ปี 2550-2554.....	72
ตารางที่ 4.6 สินเชื่แยกตามประเภทธุรกิจ.....	73

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 4.1 สัดส่วนสินเชื่อแยกตามธุรกิจปี 2554.....	73
แผนภูมิที่ 4.2 สัดส่วนสินเชื่อแยกตามธุรกิจปี 2553.....	74
แผนภูมิที่ 4.3 สัดส่วนสินเชื่อแยกตามธุรกิจปี 2552.....	74
แผนภูมิที่ 4.4 สัดส่วนสินเชื่อแยกตามธุรกิจปี 2551.....	75
แผนภูมิที่ 4.5 สัดส่วนสินเชื่อแยกตามธุรกิจปี 2550.....	75
แผนภูมิที่ 4.6 ปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย.....	76
แผนภูมิที่ 5.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ายุติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	78
แผนภูมิที่ 5.2 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลิกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	79
แผนภูมิที่ 5.3 อายุและลักษณะการกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามชาวมุสลิม.....	81
แผนภูมิที่ 5.4 อายุและลักษณะการกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลามที่นับถือศาสนาอื่น.....	81
แผนภูมิที่ 5.5 ระดับรายได้และประเภทที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยชาวมุสลิม.....	82
แผนภูมิที่ 5.6 ระดับรายได้และประเภทที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่นับถือศาสนาอื่น.....	83
แผนภูมิที่ 5.7 ระยะเวลาที่ลูกค้าธนาคารอิสลามเลิกใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัย.....	84
แผนภูมิที่ 5.8 ระดับรายได้และลักษณะการซื้อที่อยู่อาศัยของชาวมุสลิมที่ไม่ใช่ธนาคารอิสลาม.....	85
แผนภูมิที่ 5.9 ประเภทและระดับราคาที่อยู่อาศัยของชาวมุสลิมที่ไม่ใช่ธนาคารอิสลาม.....	85
แผนภูมิที่ 5.10 สาเหตุที่ชาวมุสลิมไม่ใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	86
แผนภูมิที่ 6.1 ปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลาม 2550-2554.....	91
แผนภูมิที่ 6.2 จำนวนสาขาของธนาคารอิสลาม.....	91
แผนภูมิที่ 7.1 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามุสลิมยุติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	102
แผนภูมิที่ 7.2 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของชาวมุสลิม.....	103
แผนภูมิที่ 7.3 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ายุติศาสนาอื่นยุติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอิสลาม.....	104
แผนภูมิที่ 7.4 ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอิสลามของผู้นับถือศาสนาอื่น.....	105

สารบัญแผนผัง

	หน้า
แผนผังที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างระบบการเงินไทย.....	12
แผนผังที่ 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค.....	36
แผนผังที่ 4.1 โครงสร้างองค์กร.....	59