

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ ที่มีปัจจัยเสี่ยงมากมาย ทั้งราคาน้ำมันและอัตราเงินเฟ้อ ที่มีแนวโน้มสูงทำสถิติสูงสุดในรอบกว่า 10 ปี อัตราดอกเบี้ยที่แนวโน้มปรับสูงขึ้น ในช่วงครึ่งปี หลังของปี พ.ศ.2551 และอัตราแลกเปลี่ยนที่พลิกผันจากการแข็งค่าอย่างต่อเนื่องมากกว่า 2 ปี กลับมาเป็นอ่อนค่าตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2551 ตลอดจนความขัดแย้งทางการเมืองล้วนเป็น ปัจจัยต่อการลงทุนและการบริโภคภายในประเทศ อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มชะลอตัวลงกว่าที่คาดการณ์ ก่อเกิดภาวะปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่ตกต่ำในช่วงที่ผ่านมาทำให้ ภาคเอกชนต่างได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน และสถาบัน การเงินได้รับผลกระทบในรูปของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือหนี้ NPLs (Non-Performing Loans) ต่อเนื่องไปถึงการขยายสินเชื่อและผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ประกอบกับภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเอง ที่มีความรุนแรง (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ สายงานบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาล บมจ.กรุงไทย, 2551) เนื่องจากความต้องการสินเชื่อมีแนวโน้มชะลอตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศมีการเร่งขยายฐานรายได้สู่เอเชียมากขึ้น โดยการเข้ามาซื้อกิจการธนาคารของประเทศ ไทย เพื่อหาผลตอบแทนที่ดีกว่า หลังจากประสิทธิภาพในการทำกำไรในยุโรปและอเมริกาดลดลง จากปัญหาสินเชื่อด้อยคุณภาพ (Sub – Prime) ซึ่งธนาคารต่างประเทศเหล่านั้นได้มีการปรับกลยุทธ์ โดยการนำเอาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ มาให้บริการมากขึ้นโดยเฉพาะการให้บริการที่ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นและปรับเปลี่ยนเร็ว ทำ ให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและมีทางเลือกมากขึ้น รวมถึงการเปิดเสรีทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน ตลอดจนพลวัตของเศรษฐกิจโลกและการเคลื่อนย้ายทุน ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภค พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจประเทศไทยจะยังไม่ฟื้นตัวอย่างทั่วถึงทุกภาค การผลิต แต่ก็มีช่องทางธุรกิจที่เปิดโอกาสให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพได้ จึงถือเป็นความท้าทาย

ทายอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินในอนาคต ที่ต้องเร่งปรับกลยุทธ์ให้ตนเองสามารถดำรงอยู่ได้

ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั้งหลายต่างก็มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในระดับของประเทศและในระดับของท้องถิ่น บทบาทที่เด่นชัดคือในส่วนของ การระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อในท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินนั้น ตั้งอยู่ โดยเฉพาะสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินให้ให้แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยในการใช้บริการ เข้าใจและยอมรับในหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีการของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ อย่างกว้างขวาง ประกอบกับธนาคารมีสาขาจำนวนมาก และมีบริการที่หลากหลายครบวงจรสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้มาก และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อค่อนข้างมาก ทำให้อัตราการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นไม่มากนัก

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามใบอนุญาตของกระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก ที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมิถุนายน 2532 และได้เริ่มเปิดทำการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา โดยได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 ใช้ชื่อว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (KTB) จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มุ่งเน้นในการบริการเป็น Convenience Bank หรือธนาคารแสนสะดวก ที่มุ่งนำเสนอบริการอันเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเร่งสร้าง The Convenience Brand ให้อยู่ในใจลูกค้า โดยการประกาศการประกันคุณภาพบริการของสาขาทั่วประเทศ พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ และได้ขยายช่องทางบริการให้บริการเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งด้านผลตอบแทนและความสะดวกสบาย

สำหรับการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปีพ.ศ. 2552 แม้จะมีความยากลำบากรออยู่ข้างหน้าจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก รวมทั้งเศรษฐกิจไทยที่มีแนวโน้มชะลอตัวลงมาก การดำเนินธุรกิจโดยรวมจะชะงักลงก็ตาม แต่ธนาคารจะพยายามพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยการใช้จุดแข็งที่มีอยู่คือ การเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่สุดของรัฐที่มีความมั่นคงสูงเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและประชาชนทั่วไปและจะมุ่งขยายธุรกิจไปในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพและมีความเสี่ยงต่ำ เช่นการขยายสินเชื่อกลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ครอบคลุมข้าราชการและลูกจ้างประจำหน่วยงานภาครัฐและพนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งที่มีรายได้มั่นคง เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพมากกว่าการขยายตลาดในเชิงปริมาณ เพื่อให้มีการบอกกล่าวแนะนำเสนอบริการและกระตุ้นให้เกิดการเลือกใช้บริการฐานลูกค้าไปยังเครือข่ายและกลุ่มธุรกิจ ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจยังอยู่ในช่วงขาลงทำให้ลูกค้ามีความระมัดระวังในการใช้จ่าย แต่ถึงอย่างไรจากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าตัวเลขที่แสดงจำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ในหมวดการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ยังคงมียอดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะเป็นการเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ลดลงก็ตาม

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ISIC) 1/ ในหมวดการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล

ปี พ.ศ.	จำนวน (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%)
2546	732,639.00	-
2547	821,954.00	+12.19
2548	1,019,170.00	+23.99
2549	1,209,526.00	+18.68
2550	1,409,931.00	+16.57
2551	1,608,915.00	+14.11
Q1/2552	1,623,927.00	+0.93

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: 1/ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ (ไม่รวมสาขาที่อยู่ในต่างประเทศ) สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และกิจการวิเทศธนกิจ (Out-in และ Out-out)

จากตารางที่ 1.1 ที่แสดงให้เห็นถึงจำนวนเงินกู้ยืมที่สูงขึ้น ทำให้ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นถึงส่วนแบ่งทางการตลาดในการขยายสินเชื่อบุคคลเพื่อการนำเงินไปใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีรายได้ประจำ และหน้าที่การเงินที่มั่นคง ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ยังมีความจำเป็นต้องใช้เงินกู้สำหรับด้านที่อยู่อาศัย และเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว ซึ่งธนาคารพร้อมให้บริการด้วยเงื่อนไขพิเศษทั้งด้านอัตราดอกเบี้ย วงเงิน และระยะเวลาผ่อนชำระ โดยธนาคารได้เสนอผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ที่ให้กู้สูง 10 เท่าของเงินเดือน สำหรับใช้เป็นวงเงินกู้ฉุกเฉิน ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีเงื่อนไขพิเศษ รวมถึงสินเชื่อเนกประสงค์ที่ให้สิทธิพิเศษแก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการได้รับเงินกู้นี้จะช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินกู้ในระบบอีกต่อไป

สินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เป็นสินเชื่อบุคคลประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่ในช่วงปีพ.ศ.2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา ฯลฯ โดยสินเชื่อเนกประสงค์เป็นเงินกู้สวัสดิการแบบมีระยะเวลา ที่ให้วงเงินพิเศษสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงเงื่อนไขในการขอสินเชื่อประเภทนี้ระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับหน่วยงานต้นสังกัดของข้าราชการและลูกจ้างประจำแต่ละแห่งนั้น ซึ่งเงื่อนไขที่ระบุในการทำบันทึกข้อตกลง จะอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่แต่ละหน่วยงานสามารถเลือกได้และในการผ่อนชำระเงินกู้คืนให้กับธนาคารเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัดของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จะต้องเป็นผู้จัดนำส่งให้ธนาคารในแต่ละงวดชำระ

สินเชื่อประเภทนี้ได้รับความสนใจจากลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากลูกค้าเหล่านี้เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเคยมีวงเงินกู้สินเชื่อเนกประสงค์กับสถาบันการเงินอื่น ต่อมามีความประสงค์ขอมีวงเงินกู้ประเภทนี้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำเงินกู้ใหม่ที่ได้ไปชำระหนี้เดิม และเหลือเงินส่วนต่างไปใช้ในการอุปโภค บริโภคต่อไป และในปัจจุบันลูกค้าที่มีวงเงินกู้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บางส่วน ได้ถูกชักชวนให้กลับไปใช้สินเชื่อประเภทเดียวกันนี้กับสถาบันการเงินเดิมที่ตนเองเคยมีวงเงินกู้แล้ว ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่พึงจะกระทำเพื่อรักษาฐานลูกค้า และขยายไปข้างหน้าโดยมีรากฐานที่แข็งแกร่งการขยายฐานสินเชื่อรายย่อยที่เน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดหน่วยงานต่างๆของภาครัฐนี้จำเป็นต้องมองถึงศักยภาพของ

หน่วยงานในแต่ละพื้นที่ การขยายฐานลูกค้าในแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกัน โดยขณะนี้มีหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ใช้บริการกว่า 4,200 หน่วยงาน และสำหรับจังหวัดลำปางเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีหน่วยในสังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมดจำนวน 104 แห่ง โดยแยกเป็น องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 1 แห่ง เทศบาลนครจำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมืองจำนวน 1 แห่ง เทศบาลตำบลจำนวน 23 แห่ง และ องค์กรบริหารส่วนตำบลจำนวน 78 แห่ง (ข้อมูลจาก ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2551) จึงเหมาะแก่การรักษาตลาดและขยายตลาดไปยังลูกค้ากลุ่มนี้ และจากส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อในจังหวัดลำปาง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อได้ โดยใช้สินเชื่อเนกประสงค์ แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานลูกค้าในมือ มาเป็นกำลังสำคัญในการเข้าไปมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางกับธนาคารพาณิชย์อื่น ในจังหวัดลำปาง

ปี พ.ศ.	ยอดวงเงินกู้ (ล้านบาท)		สัดส่วนการตลาด (%)	
	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารพาณิชย์อื่น	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารพาณิชย์อื่น
2549	3,025.00	18,904.00	13.79	86.21
2550	3,297.00	16,436.00	16.71	83.29
2551	4,369.00	17,852.00	19.66	80.34

ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง, 2552

สำหรับสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางได้เข้ามาใช้สินเชื่อประเภทนี้เมื่อต้นปี พ.ศ. 2551 โดยมีจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้ดังตารางที่ 1.3 ซึ่งถ้ามองจากจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้ ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อได้อีกเมื่อมองจากจำนวนหน่วยงานที่สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปางที่มีมากถึง 104 แห่งและมีจำนวนข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัดมากกว่า 4,000 ราย จากขนาดของหน่วยงานและจำนวนบุคลากร พื้นที่นี้จึงเหมาะอย่างยิ่งที่จะขยายสินเชื่อ

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้สินเชื่อเนกประสงค์ สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น แยกตามรายสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ยอด ณ มิ.ย.ปี 2552	จำนวน(ราย)	วงเงินกู้ (ล้านบาท)
สาขาลำปาง	76	32.0085
สาขาประจักษ์	68	43.60
สาขาเขลางค์นคร	49	20.66
สาขาแม่มาะ	59	30.05
สาขาแม่ทะ	26	10.93
สาขาเถิน	2	1.95
สาขาวังเหนือ	68	41.45
รวม	348	180.6485

ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง, 2552

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง โดยเลือกกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจังหวัดลำปางเป็นเขตพื้นที่ที่มีหน่วยในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากถึง 104 แห่ง รวมถึงข้าราชการและลูกจ้างประจำที่อยู่ในสังกัดมีจำนวนมาก ซึ่งทางธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าในกลุ่มนี้ได้เพิ่มอีก และหน่วยงานดังกล่าวยังเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่แต่ละแห่ง ส่งผลให้ธนาคารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกระดับ ดังนั้นผลการศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างตรงใจ พร้อมทั้งรักษาฐานลูกค้าเดิมให้เกิดความประทับใจในการเป็นธนาคารแสนสะดวกที่อยู่ใกล้ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางหนึ่งให้พนักงานนำไปปรับใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สังกัดองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง ซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ ลสิ้นสุด วันที่ 30 มิถุนายน 2552

1.5 นิยามศัพท์

ดินเชื่อกเนกประสงค์ หมายถึงดินเชื่อกเงินพิเศษสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ รวมทั้งพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา เป็นต้น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงกฎหมายหลักที่กำหนดรูปแบบ การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน ดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งได้กำหนดการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในท้องถิ่นที่เห็นสมควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง อันเป็นการดำเนินการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจ และได้กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. สุขาภิบาล
4. ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จะมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบด้วยกันคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาล สำหรับราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนดได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองเฉพาะที่และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นล่าสุด ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นของไทย จึงมี 6 รูปแบบด้วยกันคือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. เทศบาลตำบล
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา
6. องค์การบริหารส่วนตำบล