

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัญหาการขาดแคลนในสังคมไทยก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งยังสร้างความเหลื่อมล้ำในการกระจายรายได้ การแก้ไขปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจและปัญหาความยากจนของประเทศ จึงได้มุ่งแก้ปัญหารากฐานของความยากจนให้แก่ประชาชนเป็นส่วนใหญ่ รัฐบาลได้จัดทำโครงการตามนโยบายเศรษฐกิจรากหญ้าและหลักประกันสังคมขึ้น ได้แก่โครงการพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อย โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการธนาคารประชาชน และโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นต้น โดยรัฐบาลได้เร่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาแล้วประมาณ 1-2 ปี ซึ่งในปี 2546 โครงการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสังคมไทยอย่างเห็นได้ชัดกล่าวคือ กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจฐานราก สร้างงานและสร้างรายได้ให้ประชาชนโดยเฉพาะในชนบท ทำให้คนจนซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศสามารถเข้าถึงบริการด้านเงินทุน โดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ยที่สูงมากให้กับแหล่งเงินทุนนอกระบบทำให้ประชาชนได้รับหลักประกันสุขภาพที่เท่าเทียมกัน ประชาชนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพ ทำให้ชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ อย่างไรก็ตามการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ก็มีข้อบกพร่องซึ่งเป็นจุดอ่อนของแต่ละโครงการที่รัฐต้องพยายามปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโครงการเหล่านี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด (กลุ่มงานวิเคราะห์และพยากรณ์สถิติเชิงสังคม สำนักสถิติพยากรณ์, 2547)

รัฐบาลได้มอบหมายให้ธนาคารออมสิน เป็นผู้ดำเนินการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในการเข้าถึง และใช้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินในระบบ"ตัวอย่างต่อเนื่อง โครงการธนาคารประชาชนเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย พ่อค้า แม่ค้า โดยให้บริการด้านสินเชื่อระยะสั้น ที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่เป็นการใช้บุคคลค้ำประกันร่วมกันในกลุ่มที่ต้องการเงินทุนในการประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือนำไปลงทุนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้มั่นคงและเติบโตตามกลไกของตลาด ในอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 1 ต่อเดือน โครงการนี้ รัฐบาลเห็นชอบให้ธนาคารออมสินเพียงธนาคารเดียว เป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ และวางแนวทางวิธีปฏิบัติตามความเหมาะสมกับระเบียบพิธีการให้สินเชื่อของ ธนาคารออมสินเอง โดยใช้พื้นที่ในสำนักงานของธนาคารออมสินสาขาทั่วประเทศเป็นสถานที่ ให้บริการ นอกจากการให้บริการทางการเงินแล้วยังส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มแบบพึ่งพา ตนเอง ผ่านกระบวนการฝึกอบรม และการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจ บริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์การตลาด โดยหัวใจสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน คือ หลัก 3 ประสานที่ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ การสร้างวินัยการออม การส่งเสริมพัฒนา อาชีพ และการสนับสนุนด้านเงินทุน (ฝ่ายวางแผน ธนาคารออมสิน, 2544) จากการให้บริการมา ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2544 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 2 ปีกว่า มีสมาชิกธนาคารประชาชนที่ได้รับ เงินกู้แล้วทั่วประเทศ 760,209 ราย มีจำนวนเงินกู้ทั้งสิ้น 15,375.08 ล้านบาท (จุลสารธนาคาร ประชาชนสัมพันธ์ ธนาคารออมสิน, 2547)

เขตรายษฎร์บุรีณะเป็นพื้นที่ในความปกครองของกรุงเทพมหานคร มีประชากร ณ สิ้น เดือนกุมภาพันธ์ 2547 รวม 97,215 ราย เป็นผู้มีปัญหาความยากจนที่มากขึ้นทะเบียนแก้ปัญหาลังคม และความยากจนเชิงบูรณาการ จำนวน 6,783 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.98 ของประชากรทั้งหมดใน เขตรายษฎร์บุรีณะ ในขณะที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,827,801 คน เป็นผู้มาจด ทะเบียนแก้ปัญหาลังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ จำนวน 272,933 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.68 ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนแล้วจะเห็นว่าเขตรายษฎร์บุรีณะมีประชาชนที่มีปัญหาความยากจนสูง (ฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตรายษฎร์บุรีณะ กรุงเทพมหานคร, 2547) ในกระบวนการแก้ปัญหา ความยากจนในโครงการธนาคารประชาชนที่ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการ มีการจัดแบ่งพื้นที่ ความรับผิดชอบการให้บริการ โครงการธนาคารประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนโดย ประชาชนในเขตรายษฎร์บุรีณะจะใช้บริการได้ที่ธนาคารออมสินสาขารายษฎร์บุรีณะเท่านั้น และจาก ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขา รายษฎร์บุรีณะได้รับอนุมัติเงินกู้เป็นการแก้ปัญหาลังคมความยากจนไปแล้วจำนวน 3,635 ราย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการ ธนาคารประชาชนในเขตรายษฎร์บุรีณะ กรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการวางแผน หรือนำไปปรับปรุงรูปแบบวิธีการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้าต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขต รายษฎร์บุรีณะ กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารธนาคารออมสินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โครงการธนาคารประชาชนให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อไป

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ รวมทั้งปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**โครงการธนาคารประชาชน** หมายถึง โครงการเร่งด่วนของรัฐบาลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้บริการทางการเงินและเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง การให้บริการสินเชื่อบุคคลรายย่อยเพื่อประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการ ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

**ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน** หมายถึงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ขึ้นเรื่องขอกู้เงิน ได้รับอนุมัติเงินกู้จนถึงปัจจุบัน