

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารเพื่อการออมของประชาชน และมีการให้บริการรับฝากเงิน ณ สถานที่ทำการค้าของลูกค้า หรือในตลาดสดแผงค้า หาบเร่ แผงลอย ของพื้นที่ต่าง ๆ มาเป็นระยะเวลายาวนาน มีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกับผู้ฝากเงิน ผู้บริหารของธนาคารเห็นว่าผู้ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย ที่ใช้บริการฝากเงินกับธนาคาร เมื่อพนักงานออกมารับฝากเงิน แต่ต้องใช้บริการในการกู้เงินนอกระบบ ซึ่งเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง ดังนั้น จึงมีแนวคิดที่จะให้บริการสินเชื่อ “รายย่อย” แก่ผู้ประกอบการในตลาดสดแผงค้า หาบเร่ แผงลอย โดยเริ่มการดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2540 (ฝ่ายวางแผน ธนาคารออมสิน, 2544)

ต่อมาปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลได้มีแนวนโยบายในการแก้ไขวิกฤติเศรษฐกิจ และแก้ไขปัญหาความยากจน กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจระดับรากหญ้า สร้างงานและสร้างรายได้ให้ประชาชน ทำให้ผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศสามารถเข้าถึงแหล่งทุน โดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ยสูงให้กับแหล่งเงินทุนนอกระบบ ประชาชนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพ ทำให้ชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ โครงการธนาคารประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสให้แก่ผู้มีรายได้น้อยเข้าถึงแหล่งทุน โดยให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ผู้ประกอบการอิสระ โดยให้บริการด้านสินเชื่อระยะสั้น ที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก ในวงเงินที่เพียงพอต่อความจำเป็น ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่เป็นการใช้บุคคลค้ำประกันร่วมกันในกลุ่ม ที่ต้องการเงินทุนในการประกอบธุรกิจ หรือนำไปลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ให้มั่นคง เข้มแข็ง ให้สามารถใช้บริการทางการเงินกับสถาบันการเงินในระบบได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากบริการทางการเงินแล้วยังส่งเสริมให้ประชาชนมีการร่วมกลุ่มแบบพึ่งพาตนเอง ผ่านกระบวนการฝึกอบรม และการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยหัวใจสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน คือ แนววิธีปฏิบัติ 3 ประการ ที่ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ การสร้างวินัยการออม การส่งเสริมพัฒนาอาชีพ และการสนับสนุนด้านเงินทุน (ฝ่ายวางแผน ธนาคารออมสิน, 2544) จึงได้กำหนดให้เป็นนโยบายของรัฐบาล โดยให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการให้บริการได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2544 (ธนาคารออมสิน, 2546 : 7) จนถึงขณะนี้เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นระยะเวลา 5 ปี มีผู้ใช้บริการทั่วประเทศ

ทั้งสิ้น 360,897 ราย วงเงินให้กู้ทั้งสิ้น 6,841.47 ล้านบาท (ฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐ ธนาคารออมสิน, 2549 : 3,7) การดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวได้มีการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด

จังหวัดสมุทรสาครมีการปกครองแบ่งเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร อำเภอกระทุ่มแบน อำเภอบ้านแพ้ว มีประชากร ณ สิ้นเดือน มิถุนายน 2549 รวมทั้งสิ้น 442,914 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัด จังหวัดสมุทรสาคร, 2549) มีจำนวนผู้จดทะเบียนแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการทั้งสิ้น 31,662 คน คิดเป็นร้อยละ 7.15 ของประชากรทั้งหมดในจังหวัดสมุทรสาคร (ศูนย์ปฏิบัติการแก้จนแบบเข้าถึงทุกครัวเรือน กรมการพัฒนาชุมชน, 2549) ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่เข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยใช้โครงการธนาคารประชาชนเข้าช่วยแก้ไขปัญหา มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการเป็น 3 สาขา ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขาสมุทรสาคร ธนาคารออมสินสาขากระทุ่มแบน ธนาคารออมสินสาขากำแพง และจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาธนาคารออมสินทั้ง 3 สาขา ได้ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนแล้ว จำนวน 4,052 ราย

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยผลของการศึกษาสามารถไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน หรือนำไปปรับปรุงรูปแบบวิธีการให้บริการสินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้าต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร
2. ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาสำหรับสินเชื่อรายย่อยเพื่อเป็นแหล่งทุนสนองตอบต่อผู้ประกอบการในระดับรากหญ้า

## นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรสาคร

**โครงการธนาคารประชาชน** หมายถึง โครงการเร่งด่วนของรัฐบาลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้บริการทางการเงิน และเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง การให้บริการสินเชื่อบุคคลรายย่อยเพื่อประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยให้ธนาคารออมสินเป็นผู้ดำเนินการ

**สมาชิก** หมายถึง ผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้ที่มีรายได้ประจำ ที่สมัคร และธนาคารรับเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร

**ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ยื่นเรื่องขอกู้เงิน ได้รับอนุมัติเงินกู้จนถึงปัจจุบัน