

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการออมทรัพย์ของประชาชน ธนาคารออมสินมีภารกิจหลักที่ต่างจากธนาคารพาณิชย์ โดยมีปรัชญาที่จะรับใช้สังคมทุกระดับ ดังนั้นเมื่อรัฐบาลได้จัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น โดยได้มอบหมายให้ธนาคารออมสินเป็นผู้รับผิดชอบโครงการตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือประชาชนแก่ประชาชนในระดับรากฐานของประเทศ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประกอบธุรกิจรายย่อย หรือผู้ที่เริ่มประกอบอาชีพ แต่ขาดเงินทุนก้อนแรกเพื่อเริ่มกิจการหรือเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ หรือเพื่อชำระหนี้สินอื่นๆ ซึ่งไม่มีหลักทรัพย์เพียงพอที่สามารถกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ได้ และต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบที่อัตราดอกเบี้ยสูง โดยโครงการธนาคารประชาชนจะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยไม่ต้องอาศัยหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่จะพิจารณาจากบุคคลค้ำประกัน รวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจนั้นเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของเศรษฐกิจจากระดับรากฐานในการที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป¹

ธนาคารออมสินจึงได้จัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น โดยเปิดดำเนินการทั่วประเทศพร้อมกันเมื่อ วันที่ 25 มิถุนายน 2544 และได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 8 เดือนในเดือนกุมภาพันธ์ 2545 โดยมีประชาชนให้ความสนใจสมัครเป็นสมาชิกโครงการทั่วประเทศเป็นจำนวน 493,329 ราย มีผู้ได้รับอนุมัติเงินกู้จำนวน 287,686 ราย เป็นจำนวนเงิน 3,800,724,525 บาท ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีผู้สมัครเป็นสมาชิกโครงการ 15,150 ราย ได้รับอนุมัติเงินกู้จำนวน 11,912 ราย เป็นจำนวนเงิน 154,304,000 บาท² โดยมีผู้ให้ความสนใจสมัครเป็นสมาชิกและขอกู้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ให้มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลต่อไป

¹ ธนาคารออมสิน . เอกสารประกอบการฝึกอบรมลูกจ้างโครงการธนาคารประชาชน. (กันยายน 2544)

² ธนาคารออมสิน. Intranet <http://gsnel.gsb> (22 กุมภาพันธ์ 2545).

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชนให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน หมายถึง ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับเงินอนุมัติจากธนาคารออมสินใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2545 มีจำนวน 4,402 ราย

โครงการธนาคารประชาชน หมายถึง โครงการของธนาคารออมสินที่ให้บริการสินเชื่อบุคคลรายย่อย โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนเพื่อประกอบธุรกิจส่วนตัว ทั้งนี้ผู้ที่ขอกู้เงินจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้³

³ ธนาคารออมสิน. Intranet <http://gsnet.gsb> (22 กุมภาพันธ์ 2545)

1. เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ทำการค้า รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้มีรายได้ประจำที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพเสริม หรือผู้ที่ตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย หรือต้องการชำระหนี้เงินกู้อื่น ซึ่งกู้ยืมมาเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อการดำรงชีพ
2. เป็นผู้ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน
3. เป็นผู้มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ แต่เมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาที่ชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี ในกรณีที่อายุไม่ครบ 20ปี บริบูรณ์ให้บิดา มารดาหรือผู้ปกครองเป็นผู้กู้แทน
4. เป็นสมาชิก โครงการ ณ.สาขาที่ยื่นขอเงิน
5. เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้