

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายของภาครัฐบาลที่ได้มีการปรับค่าจ้างเงินเดือนให้กับข้าราชการวุฒิระดับปริญญาตรีทั่วประเทศให้อยู่ในอัตรา 15,000 บาท (การกำหนดอัตราเงินเดือนสำหรับคุณวุฒิที่ ก.พ. รับรอง.กระทรวงการคลัง,2555:ออนไลน์) ทำให้มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและการขยายตัวด้านสินเชื่อไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อด้านที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละสถาบันการเงินได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าดังกล่าวโดยการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อมาจูงใจในการมาใช้บริการสินเชื่อและจากหลักการ 5'C's ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย อุปนิสัยของลูกค้ำ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เงินทุน(Capital)หลักประกัน (Collaterals) สถานการณ์ (Condition) (บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด:ออนไลน์) หลักการที่ได้กล่าวไปแล้วนั้นทำให้ลูกค้ำกลุ่มข้าราชการถือได้ว่าเป็นลูกค้ำที่มีศักยภาพเพราะมีรายได้ที่แน่นอน การทำงานที่มั่นคง จึงมีความสามารถในการชำระหนี้ได้

สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยได้แก่สถาบันการเงินธนาคารพาณิชย์ (พรบ.สถาบันการเงิน,2551: ออนไลน์) ในปัจจุบันสถาบันการเงินส่วนใหญ่มุ่งความสนใจสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นการพิจารณามีกฎระเบียบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ลูกค้ำทราบผลจากการพิจารณาได้เร็วกว่าสินเชื่อประเภทอื่น และยังเป็นสินเชื่อที่ทำรายได้ดอกเบี้ยที่สูง ให้กับแต่ละสถาบันการเงิน ทั้งนี้ด้วยเงื่อนไขการพิจารณาทราบผลที่รวดเร็วทำให้สินเชื่อประเภทนี้เป็นที่สนใจของลูกค้ำ

อำเภอฝางเป็นอำเภอหนึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างมากในทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีสินค้าด้านพืชผลทางการเกษตรเป็นสินค้าหลัก ด้วยพื้นที่การเดินทางที่ห่างไกลจากจังหวัดเชียงใหม่ และเป็นพื้นที่อำเภอมีขนาดที่กว้าง จึงทำให้อำเภอฝางมีหน่วยงานราชการที่หลากหลาย อาทิ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจำนวน 7 แห่ง โรงเรียน 55 แห่ง โรงพยาบาลและสถานีนอนามัยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข ศาลยุติธรรม สำนักงานที่ดิน สถานีตำรวจ และหน่วยงานราชการอื่นๆ ไม่เพียงแต่หน่วยงานราชการเท่านั้นอำเภอฝางยังเป็นอำเภอหนึ่งที่มีสถาบันการเงินที่รองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ สถาบันการเงินทั้งหมดในพื้นที่มีถึง 9 แห่ง ส่วนของรายได้ส่วนใหญ่ของสถาบันการเงินมาจากดอกเบี้ยสินเชื่อ และค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อ

การดำรงอยู่ของสถาบันการเงินจึงทำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับสถาบันการเงินของตนไม่ว่าจะเป็นการทำโปรโมชั่นต่างๆ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการพิจารณาที่รวดเร็ว ฯลฯ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของข้าราชการในอำเภอฝาง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดในการรักษาลูกค้าเดิม โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการ ของสถาบันการเงินในเขตอำเภอฝาง

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อข้าราชการในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 เพื่อให้ทราบส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อข้าราชการในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

1.3.2 เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินการของสถาบันการเงินในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน โดยประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

บริการสินเชื่อส่วนบุคคล หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่อาจมีหลักประกันค้ำ หรือไม่มีหลักประกันค้ำ (พรบ.กระทรวงการคลัง,2548:ออนไลน์) เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะกู้โดยไม่กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อการใช้จ่ายในครัวเรือน

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำหน่วยงานราชการที่ได้บรรจุแล้วปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานของรัฐบาลในเขตอำเภอฝางและเคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน