

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง : ความต้องการและปัญหาของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารออมสิน
สาขาคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวปริศนาพร สืบมงคลชัย รหัส 9459 99 39
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร.วิไลพร สิมะสวัสดิ์
ปีการศึกษา : 2541

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารออมสินสาขาคอยสะเก็ดในด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในด้านเงื่อนไขของการให้กู้ ด้านการให้บริการ และด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารออมสิน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้คือกลุ่มลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาคอยสะเก็ดจำนวน 225 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ศึกษาเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการมาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งมี 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านเกี่ยวกับสถานที่ และด้านการบริการภายใน ส่วนสุดท้ายของแบบสอบถามได้ถามเกี่ยวกับเหตุผลที่มีการค้างชำระหนี้ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อเป็นเพศชายมากที่สุด อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ หรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท
2. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินของลูกค้าสินเชื่อในกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทห้างร้าน และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อซื้อที่ดินและอาคาร กู้ยืมเงินช่วง 700,001 บาทขึ้นไปมากที่สุด ระยะเวลาผ่อนชำระ 11 - 15 ปี ส่วนเจ้าของกิจการกู้เงินเพื่อ

ค้าขาย กู้ยืมอยู่ในช่วงไม่เกิน 100,000 บาทมากที่สุด ระยะเวลาผ่อนชำระ 1 - 5 ปี ในด้านเหตุผลของการเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ และการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ

3. ปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาออยสะเก็ดแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ และปัญหาการบริการภายใน พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ สถานที่จอดรถ และสถานที่ติดต่อกับแคบ ส่วนปัญหาการบริการภายในไม่มีปัญหามากนัก เนื่องจากความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย

4. ปัญหาการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อมีเหตุผลที่สำคัญได้แก่ รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถผ่อนตามงวดได้ และนำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นโดยไม่ผ่อนชำระกับธนาคาร