

การศึกษาเรื่องการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชนในระบบของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชนในระบบของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชนของภาครัฐ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่ลงทะเบียนที่มีต่อการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชนของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหนี้สินระหว่าง 200,001 - 300,000 บาท มีแหล่งเงินกู้เพียง 1 แห่ง ซึ่งเป็นการกู้เพื่ออุปโภคบริโภค การใช้เงินกู้ยืมบรรลุตามวัตถุประสงค์การกู้ วิธีการแก้ไขหนี้และของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นการพักชำระดอกเบี้ยและผลการแก้ไขหนี้เพียงพอชำระหนี้ แก้ไขหนี้ได้สำเร็จ และไม่ต้องการกู้เงินหรือก่อหนี้อีก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชนของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้รายละเอียดข้อมูล รองลงมา พึงพอใจในการให้บริการในความพร้อมในการบริการของพนักงาน ความชัดเจนในการสื่อสาร การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ การมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การตอบคำถามหรือปัญหาที่ได้ชัดเจน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ความกระตือรือร้นและความช่วยเหลือเอาใจใส่ และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

The independent study entitled, “Household Debt Alleviation of Government Housing Bank, Chiang Mai Branch”, aimed to study the household debt alleviation of the Government Housing Bank, Chiang Mai branch. The study also aimed to study satisfaction of people regarding the debt alleviation of the government. This study was conducted in accordance with the quantitative research method, and its sample group for completing questionnaires was 100 people who registered with the Government Housing Bank, Chiang Mai branch for the household debts.

The findings of the study are as follows:

Most respondents were in debt for the amount between 200,001 – 300,000 baht. There was only one source they could raise a loan. They pointed out that their loaning money was spent for the consumptions, and their purpose stating for the request of raising loan was successfully achieved. According to the study, most debt solution applied by the Government Housing Bank, Chiang Mai branch was to initiate the interest alleviation which led to the good results. People had enough money to return to the bank, and successfully paid for the whole debt. Respondents, in addition, noted that they did not want to raise any loan or have any further debt.

Reference was made to the study of satisfaction and need of people who registered for the household debt alleviation of Government Housing Bank, Chiang Mai province. It was found out that most of them paid highly satisfaction for the following items; informing ability of bankers, service satisfaction, service readiness of bankers, explicit communication, useful suggestions, good human relations, clear answers for questions or problems, the politeness of bankers, the active and kind assistance of bankers, and the rapid services, in relatively.