

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มการลดลงของสินเชื่อสวัสดิการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ตลอดจนศึกษาข้อคิดเห็น ปัญหาหรืออุปสรรค ในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ที่ปัจจุบันใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ และผู้ที่เลิกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจและแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดแบ่งตามหน่วยงาน 6 หน่วยงาน ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 เชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ งานจราจรจังหวัดเชียงใหม่และสรรพากรจังหวัด เชียงใหม่ ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส การศึกษาดำรงหรือเท่ากับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวขนาดเล็ก-กลาง (1-5 คน) รายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท ค่าใช้จ่ายจำเป็นมากกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ 2,001- 4,000 บาท และค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยต่ำกว่า 1,000 บาท อายุการทำงานมากกว่า 26 ปีโดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น

มาแล้ว และปัจจุบันได้ใช้บริการสถาบันการเงินอื่นๆ อยู่จำนวน 1-2 แห่ง ในขณะที่ผู้ที่เลิกใช้บริการฯ กับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31- 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวขนาดเล็ก-กลาง (1-5 คน) รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ค่าใช้จ่ายจำเป็นมากกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ 2,001- 4,000 บาท และค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย 1,001-2,000 บาท อายุการทำงาน 5-15 ปี โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการของสถาบันการเงินอื่นๆ มาแล้ว และปัจจุบันใช้บริการสถาบันการเงินจำนวน 1 แห่งเท่านั้น

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนใหญ่มีอิทธิพลมากต่อการเลือกใช้บริการ เช่น เรื่องกฎระเบียบเอกสาร ขั้นตอนอนุมัติ ระยะเวลาเป็นต้น ในขณะที่เรื่องวงเงินกู้สูงสุด อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มีอิทธิพลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าถ่วงเฉลี่ย พบว่า มีความสอดคล้องกัน คือปัจจัยด้านการให้บริการทุกประเภทมีอิทธิพลมากต่อการเลือกใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมและปัจจัยอื่นๆ พบว่า ในเรื่องการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วนและปัจจัยค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไปมีความสำคัญและอิทธิพลมาก เมื่อพิจารณาค่าถ่วงเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยทุกประเภทมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยข้างต้น

การวิเคราะห์เพื่อทราบถึงปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเรื่องเงื่อนไขเอกสารที่ยุ่งยาก ทำเลที่ตั้งที่ไม่สะดวก วงเงินสินเชื่อและระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนสถาบันการเงินที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่ยังคงตัดสินใจใช้สินเชื่อของธนาคารออมสินต่อไป ในขณะที่ผู้ที่เลิกใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาใดๆจากการใช้บริการ มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกันกับปัญหาของผู้ใช้บริการ ส่วนสถาบันการเงินที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารออมสิน สินเชื่อจากสหกรณ์ สินเชื่อเงินด่วน และจากสถาบันการเงินอื่นๆ ตามลำดับ

สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการเลิกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ความไม่สะดวกในการเดินทาง ทำเลที่ตั้ง ความยุ่งยากและเคร่งครัดในเรื่องเอกสารขั้นตอนการพิจารณา อีกทั้งข้าราชการในแต่ละหน่วยงานจะมีสิทธิพิเศษเป็นทางเลือกที่แตก ตลอดจนการปฏิบัติงานล่าช้าของพนักงาน การประเมินราคาค่ากว่าสถาบันการเงินอื่นๆ บริการไม่ทันสมัย วงเงินอนุมัติต่ำ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม

This study aimed to examine the declining trend of welfare credit usage, identify the factors influencing the choice for using welfare credit services, and explore the associated opinions as well as problems or obstacles. The population for this study were the present and the former welfare credit clients of Chiang Mai branch of the Government Savings Bank in Chiang Mai Province. Primary data were collected from 300 samples of the population identified by stratified accidentally sampling method for questionnaire interview. The samples were confined to those working at six government agencies including Chiang Mai Region 1 Electricity Authority Office, Chiang Mai Post Office, Chiang Mai 10th Health Center, Kawila Army Hospital, Chiang Mai Provincial Traffic Works, and Chiang Mai Revenue Department Office. Analysis of data was conducted on the basis of descriptive statistics including frequency, percentage and arithmetic mean, as well as ranking of factors having influence on the customer's choice.

The findings indicated most respondents who still used welfare credit service of Chiang Mai branch of the Government Savings Bank could be characterized as male, more than 31 years

old, married, having bachelor's degree on lower education, having small to medium size family (1-5 persons) earning 10,001-25,000 baht monthly income, spending more than 5,000 baht per month for necessity, spending 2,001-4,000 baht per month for normal livelihood, spending more than 1,000 baht month for luxury goods and services, having more than 26 years of work experience, previously using services of other financial institutions, and currently using services of other 1-2 financial institutions, Meanwhile, the respondents who stopped using the services of Chiang Mai branch of the Government Savings Bank in most cases could be described to be female, 31-50 year-old, married, bachelor's degree graduate, with small to medium size family (1-5 persons) have 10,001-20,000 baht average monthly income, spend more than 5,000 baht for necessity, 4,000 baht for livelihood, and 1,001-2,000 baht for luxury goods and services per month; have 5-15 years work experience, have used to use services of other financial institutions, and now use services of only one financial institution.

The most influential factors for customer's choice were found to be the rules and regulations required for documentation, approval procedure, loan period, etc. The factors having moderate influence were identified as loan limits, interest rate, and bank fee. These findings were consistent with the average value because all service factors appeared to exert influence on the choice for services. On terms of social, economic, and other factors; the customer's considerations on upgrading quality of life, emergency in financial need, and changing cost of living were highly important and very influential in customer's choice. Judging from the average value, all the above factors could be regarded very important.

The analysis on problems/obstacles associated with the use of such welfare credit revealed that most customers encountered the problems of complicated requirement concerning documents, inconvenient location of the Bank branch, the loan limits, and loan repayment periods. Most respondents indicated they would still choose the Government Saving Bank for credit services if they had any financial problems. Those who ceased to use services of the Government Savings Bank in most cases actually did not face any problem in using the welfare credit; only a few shared similar problems with the existing customers. When asked about the priority financial institution choice in time of financial needs, most respondents selected Krung

Thai Thanavat as first choice followed by the Government Savings Bank, Cooperatives, quick cash credit providers, and other financial institutions, respectively.

The major reasons for the ex-customers ceased to use welfare credit services of Chiang Mai branch of the Government Savings Banks were found to be the inconvenient trip to visit the bank, inconvenient location, complication and strict requirement concerning documents and approval procedures, the availability of other alternatives or privileges for government officers in various agencies, the slow or inactive manner of the bank staff in performing their works, the assessment of collateral value lower than what offered by other financial institutions, out-of-date services, small approved loan size, and bank staff inattentive or not friendly in providing services.