

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์	8
2.2 แนวคิดด้านความเสี่ยงของสินเชื่อ	10
2.3 เกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อ	10
2.4 ทฤษฎีการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	12
2.5 ทฤษฎีสวนผสมทางการตลาด	14
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	21
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	21

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	23
3.5 โครงสร้างและบริการพื้นฐานของธนาคารออมสิน	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	45
4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	50
4.4 สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเดิมเลิกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 ข้อเสนอแนะ	62
เอกสารอ้างอิง	65
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	68
ภาคผนวก ข สิ้นเชื่อสวัสดิการ	75
ประวัติผู้เขียน	79

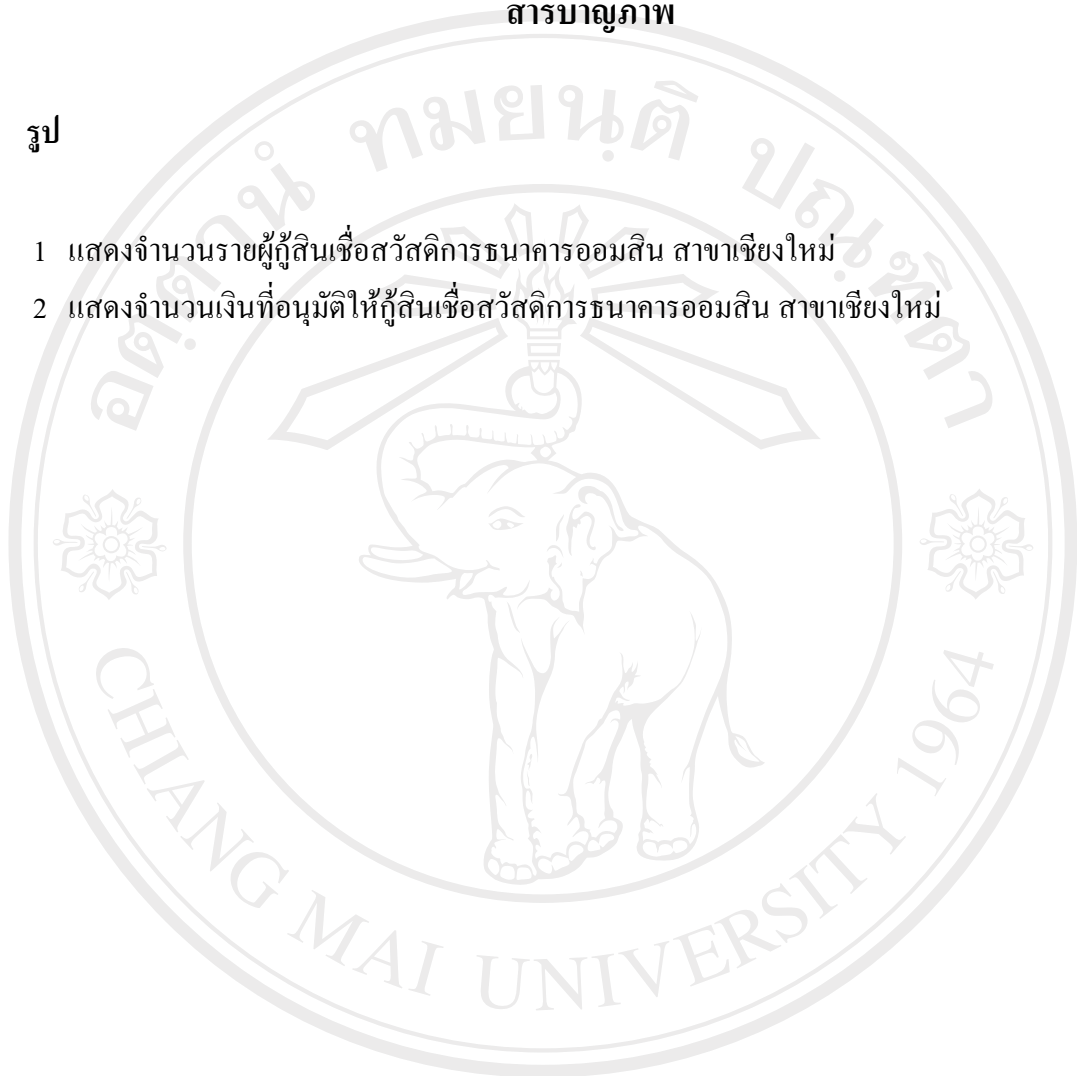
สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงผลการดำเนินงานสินเชื่อสวัสดิการ ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ปี 2544-2547	4
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	33
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	34
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	34
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	35
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	36
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	37
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากเฉลี่ยต่อเดือน	38
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพเฉลี่ยต่อเดือน	39
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่จำเป็นน้อยเฉลี่ยต่อเดือน	40
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน	40
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่น	41

4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้และเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการ	42
4.14	แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	43
4.15	แสดงร้อยละของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	45
4.16	แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยทางด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	46
4.17	แสดงผลการจัดอันดับโดยค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและปัจจัยทางด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	47
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของการประสบปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่	48
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทปัญหา/อุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่	49
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันการเงินอื่นที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้ หากประสบปัญหาทางการเงิน	51
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ไม่ใช้บริการสินเชื่อต่อ	52

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงจำนวนรายผู้กู้เงินเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	5
2 แสดงจำนวนเงินที่อนุมัติให้ผู้กู้เงินเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่	5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved