

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

“คลังออมสิน” ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ตามพระประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเพื่อให้เป็นสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของราษฎรให้ปลอดภัยส่งเสริมให้ราษฎรรู้จักการออมอย่างถูกวิธี ด้วยทุนพระราชทานจำนวน 100,000 บาท เปิดทำการครั้งแรก ณ กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงการคลังมหาสมบัติ

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” และให้รับโอนทรัพย์สิน และกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงาน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่นธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว, การให้กู้เงินประเภทต่างๆ เป็นต้น เป็นผลให้ธนาคารมีผลประกอบการดี มาโดยลำดับจากวิสัยทัศน์ของธนาคารที่จะ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีสมัย” นั้น ในปี 2547 มีความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จากการที่กระทรวงการคลังได้มีการออกกฎหมายอีก 2 ฉบับ คือ กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547 และกฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินสลากออมสิน พ.ศ. 2547 ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับเป็นช่องทางให้ธนาคารได้ทำธุรกิจทางการเงินเพิ่มขึ้นอีกหลายประเภทและคล่องตัวยิ่งขึ้นทำให้การบรรลุเป้าหมายการเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินมีความจำเป็นยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การบังคับใช้ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องทำการพัฒนาตัวเองสู่หลักการบริหารกิจการที่ดีทำให้ความเป็นจริงของคำว่า “เพียบพร้อมด้วยการบริหารกิจการที่ดี” ก็มีความชัดเจนขึ้นเช่นกัน รวมทั้งธนาคารยังได้ให้ความสำคัญในการนำระบบ core

banking system มาใช้ในธุรกิจของธนาคารทำให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยยิ่งขึ้นสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย” และท้ายสุดคือนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานและเครื่องมือสำคัญพิเศษของรัฐบาลในการเคลื่อนไหว ริเริ่ม กระตุ้น และผลักดันนโยบายรัฐบาลในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศจากระดับรากฐาน ซึ่งเน้นรายย่อยสู่เศรษฐกิจภาครวม และให้ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของประชาชนที่มีความมั่นคง มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันสมัยและโปร่งใสเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจรากฐานและให้บริการชุมชนอย่างทั่วถึง ทั้งด้านธุรกิจ และการเป็นศูนย์เรียนรู้คู่ชุมชน พัฒนาธุรกิจและบริการให้ทันโลก เศรษฐกิจสมัยใหม่ เป็นผู้นำในตลาดตราสารหนี้ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานและการให้บริการที่ประทับใจภายใต้การบริหารจัดการสมัยใหม่ และความพร้อมด้านเทคโนโลยี และข้อมูลสารสนเทศเชิงอัจฉริยะเพื่อให้เป้าหมายนโยบายหลักของรัฐบาลสามารถบรรลุผลในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศแบบยั่งยืนถาวร(ธนาคารออมสิน, 2547)

ภารกิจหลัก 5 ประการของธนาคารที่เป็นแนวทางการดำเนินงานที่ยึดถือปฏิบัติในระยะเวลาที่ผ่านมา มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองเป้าหมายสูงสุดของธนาคารในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ในฐานะสถาบันการเงินของรัฐบาลพร้อมตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในทุกด้านในฐานะสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทยธนาคารมุ่งมั่นให้บริการประชาชนทุกระดับชั้นเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินในระบบช่วยจัดสรรเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคและการประกอบอาชีพนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งภารกิจหลัก 5 ประการ คือ ประการแรกการเป็นธนาคารเพื่อการออม ประการที่สองการเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ประการที่สามการเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ ประการที่สี่การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ประการสุดท้ายการเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ (ธนาคารออมสิน, 2546)

จากทิศทางในการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยและนำไปสู่การบรรลุแห่งวิสัยทัศน์ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารออมสินจึงได้เร่งรัดดำเนินการวางระบบงานสนับสนุนทั้งในด้านการบริหารความเสี่ยง ระบบงานสารสนเทศ การบริการสาขา เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจทุกด้านของธนาคารในภาวะของเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายในการครองชีพที่สูงในเกือบทุกภูมิภาค แต่มาตรการการครองชีพกับลดต่ำลง สินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันซึ่งต้องหาซื้อด้วยเงินเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการกินคืออยู่ดี มีสิ่งของเครื่องใช้เพื่อให้ทัดเทียมเสมอกับผู้อื่นในสังคมซึ่งในความเป็นจริงสภาวะความเป็นอยู่ รายได้ อาชีพและค่าใช้จ่ายของแต่ละบุคคล แต่ละครอบครัวย่อมแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ไม่สามารถที่จะหาซื้อสิ่งของมาสนองความต้องการได้ในทันที โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูงซึ่งมีภาวะการแข่งขันในการนำเสนอสินค้ารุ่นใหม่ ๆ ทุกปี เช่น รถยนต์

รถจักรยานยนต์ คอมพิวเตอร์ หรือในภาวะฉุกเฉินที่จำเป็นจะต้องใช้เงินสดอย่างเร่งด่วน เช่น ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ ดังนั้นวิธีการที่จะช่วยบรรเทาความต้องการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการกู้เงินหรือเช่าซื้อ และมีการผ่อนชำระเป็นรายเดือน ดังนั้นจึงเกิดธุรกิจเช่าซื้อธุรกิจลิสซิ่ง ธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งมีให้บริการตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการซึ่งธุรกิจเหล่านี้ส่วนมากมักจะมีอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่สูงมากสร้างภาระให้กับผู้บริโภคเป็นอันมาก ธนาคารออมสินจึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้บริการสินเชื่อที่ชื่อว่าสินเชื่อสวัสดิการเพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าวสินเชื่อสวัสดิการได้เริ่มให้บริการในปีพ.ศ. 2523 โดยให้บริการแก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์การของรัฐ และลูกจ้างประจำของหน่วยงานดังกล่าวโดยใช้บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพมาตรฐานการดำรงชีวิต โดยเริ่มแรกธนาคารให้กู้ในวงเงินกู้ 6 เท่าของเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท กำหนดระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกิน 24 เดือน สินเชื่อประเภทนี้ได้รับการตอบสนองจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี จึงมีการเพิ่มวงเงินกู้ และระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบันธนาคารออมสินได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์เงื่อนไขเกี่ยวกับจำนวนเงินให้กู้สินเชื่อสวัสดิการเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและการส่งเสริมสภาพคล่องให้กับข้าราชการ วงเงินกู้เพิ่มเป็น 15 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 200,000.- บาท ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 60 เดือน ซึ่งธนาคารออมสินมีการให้บริการได้ทุกสาขา

ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ เปิดดำเนินการมากกว่า 50 ปี เป็นสาขาแรกในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งสินเชื่อบุคคลที่มีการให้บริการครั้งแรกคือสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการ ในการกู้แต่ละครั้งต้องมีการอนุมัติเงินกู้ รับเงินกู้ อีกทั้งการส่งชำระหนี้ที่ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีการขยายสาขาในเขตอำเภอเมืองมีจำนวน 7 สาขา ได้แก่ ธนาคารออมสินเชียงใหม่ ธนาคารออมสินสาขาท่าแพ ธนาคารออมสินสาขาบวรนครหลวง ธนาคารออมสินสาขาหนองหอย ธนาคารออมสินสาขานนทพิสัยนคร ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และธนาคารออมสินสาขาประจักษ์ศิลปาคม ซึ่งมีการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการได้ทุกสาขาจึงมีการแบ่งหน่วยงานของผู้ใช้บริการจากสาขาเชียงใหม่สู่สาขาที่ใกล้เคียงกับหน่วยงานนั้น ๆ ประกอบกับภาวะการแข่งขันในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เช่นสินเชื่อธนวิญ ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีการให้กู้โดยใช้บุคคลในหน่วยงานเดียวกันในการค้ำประกัน มีการผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ยทุกสิ้นเดือน จากเงินเดือนที่ผ่านธนาคาร ยอดเงินต้นจะเท่าเดิมตามสัญญาหากลูกค้าไม่ชำระเพิ่มในส่วนของเงินต้น รวมถึงระบบเงินผ่อนทั้งในระบบที่มีการให้บริการตามห้างสรรพสินค้า และการให้บริการบัตรเครดิต ในปี 2544 รัฐบาลได้มีนโยบายการกระจายทุนสู่ระดับรากหญ้าจึงเป็นผลให้เกิดโครงการกองทุนหมู่บ้าน หมู่บ้านละ

1 ล้านบาท โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน โครงการสินเชื่อเคหะบ้านเอื้ออาทร และโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครูซึ่งเปิดโครงการปี 2542 ในปี 2545 มีการให้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว และสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตทหาร ในปี 2547 มีการให้บริการสินเชื่อแปลงสินทรัพย์ให้เป็นทุนกับผู้ประกอบการ ซึ่งโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู และโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตทหารนั้น เป็นสินเชื่อที่มีการรวมหนี้ของข้าราชการครูและทหาร เพื่อให้มีการผ่อนชำระหนี้กับธนาคารออมสินที่เดียวเป็นการบรรเทาการผ่อนชำระหนี้ลง และในการขอกู้ธนาคารออมสินได้มีการแบ่งหน่วยงานของผู้กู้ในการให้บริการสินเชื่อประเภทนี้กับธนาคารออมสินสาขาอบนอก เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรกรรมกับธนาคาร และผู้กู้ที่เป็นข้าราชการครู และทหาร ก็เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการเดิมของสาขาเชียงใหม่ เหล่านี้ทำให้สินเชื่อสวัสดิการซึ่งเป็นสินเชื่อที่สร้างผลตอบแทนให้กับธนาคารในเรื่องอัตราดอกเบี้ย การส่งชำระหนี้ใช้วิธีการหักเงินเดือนของผู้กู้จากหน่วยงานนำส่งธนาคารโดยเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานจากผลการดำเนินงาน ในปี 2544 ถึง 2547 ของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่จำนวนเงินกู้และผู้ขอกู้มีแนวโน้มที่ลดลงในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ว่าผู้ใช้บริการหรือผู้ขอกู้มีพฤติกรรมเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทนี้เป็นอย่างไร สนองตอบความต้องการของผู้กู้เพียงใดและปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการติดต่อทำธุรกรรมสินเชื่อกับธนาคาร อีกทั้งยังส่งผลรวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสินเชื่อของธนาคารที่ให้กับลูกค้า

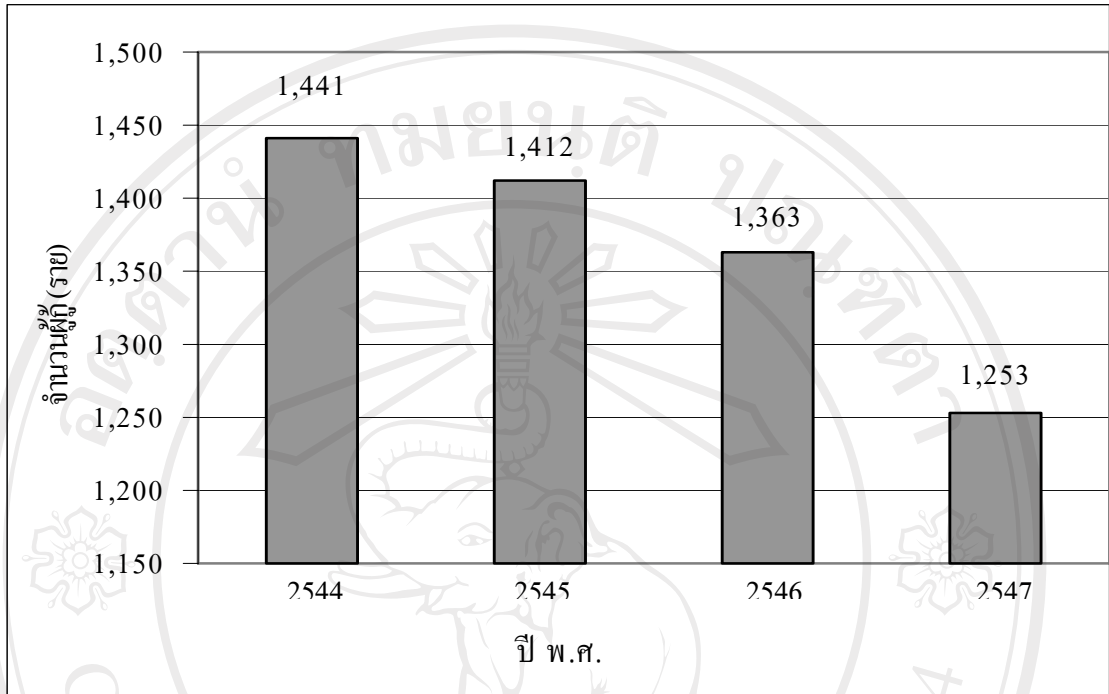
สินเชื่อสวัสดิการ เป็นสินเชื่อประเภทบุคคลวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคและบริโภค ใช้บุคคลในการค้ำประกันสินเชื่อ ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการทราบถึงผลที่เกิดขึ้นกับสินเชื่อสวัสดิการว่าเหตุใดลูกค้าเงินกู้ของสินเชื่อสวัสดิการ นี้ตั้งแต่ปี 2544 – 2547 จึงมีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยมาแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการดำเนินงานสินเชื่อสวัสดิการ ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ปี 2544-2547

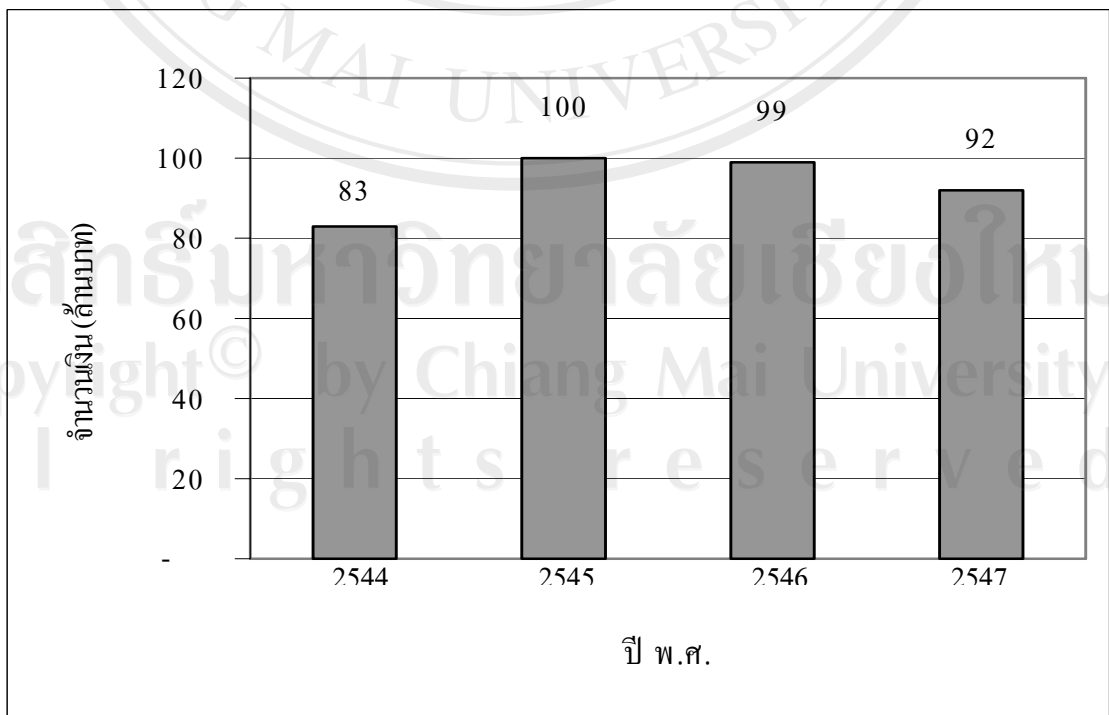
ปี พ.ศ.	2544	2545	2546	2547
จำนวนผู้กู้	1,441	1,412	1,363	1,253
จำนวนเงินกู้	83,310,561.61	100,574,645.00	98,976,754.85	91,928,854.29

ที่มา : ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ (2547)

รูปที่ 1 แสดงจำนวนรายผู้กู้เงินเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่



รูปที่ 2 แสดงจำนวนเงินที่อนุมัติให้กู้เงินเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่



ที่มา : ธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ (2547)

จากตารางและแผนภูมิข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบการเพิ่มขึ้นหรือลดลงเป็นร้อยละปรากฏว่า ณ สิ้นปี

จำนวนผู้กู้ปี 2545 เทียบกับปี 2544 ลดลง 29 ราย คิดเป็น 2.02 %

จำนวนผู้กู้ปี 2546 เทียบกับปี 2545 ลดลง 49 ราย คิดเป็น 3.47 %

จำนวนผู้กู้ปี 2547 เทียบกับปี 2546 ลดลง 110 ราย คิดเป็น 8.24 %

จำนวนเงินกู้ปี 2545 เทียบกับปี 2544 เพิ่มขึ้น 17.26 ล้านบาท คิดเป็น 20.73%

จำนวนเงินกู้ปี 2546 เทียบกับปี 2545 ลดลง 1.60 ล้านบาท คิดเป็น 1.59 %

จำนวนเงินกู้ปี 2547 เทียบกับปี 2546 ลดลง 7.05 ล้านบาท คิดเป็น 7.12 %

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาว่าทำไมสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่จึงมีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยๆ

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อเจ้าหน้าที่/พนักงาน เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.4 เพื่อศึกษาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ข้อจำกัดและระเบียบคำสั่งของธนาคารในการให้สินเชื่อ ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความต้องการอะไรบ้างจากสินเชื่อสวัสดิการ กฎเกณฑ์ของธนาคารในการตอบสนองลูกค้าในยุคปัจจุบันและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อสวัสดิการ

1.2.5 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อสินเชื่อสวัสดิการ เช่น การแข่งขันการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินอื่น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายการกำกับดูแลให้สินเชื่อของธนาคารแห่งประเทศไทยรวมถึงปัจจัยอื่นๆ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้คาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ คือ

1.3.1 ทำให้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางด้านการตลาดในเชิงรุก อีกทั้งช่วยกระตุ้นการให้สินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้

1.3.3 ทำให้ได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาสินเชื่อสวัสดิการซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการให้สินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงของธนาคารออมสินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะส่งผลให้สินเชื่อประเภทนี้ขยายตัวยิ่งขึ้น

1.3.4 เพื่อตอบสนองเป้าหมายสูงสุดของธนาคารในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงในฐานะสถาบันการเงินของรัฐ อีกทั้งยังเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการกระจายสินเชื่อเพื่อบริหารสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการศึกษาเก็บข้อมูลกับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ โดยออกแบบสอบถาม(Questionnaire)จำนวน 300 ชุด โดยเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive sampling) จากลูกค้าของหน่วยงาน จำนวน 6 หน่วยงาน แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้กู้สำหรับลูกค้าปัจจุบันจำนวน 200 ชุด และกลุ่มสำหรับลูกค้าที่เคยกู้แล้วและปัจจุบันไม่ได้มีการกู้เงินสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารจำนวน 100 ชุด รวมทั้งสิ้น 300 ชุด ส่วนการแบ่งแบบสอบถามแต่ละชุด/แต่ละหน่วยงานจะแบ่งตามความเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานดังต่อไปนี้ หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 เชียงใหม่ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ งานจราจรจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ สรรพากรจังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถในการกู้ยืมหรือความสามารถในการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ โดยมีค้ำประกันสัญญาว่าจะชำระคืนในอนาคต

สินเชื่อสวัสดิการ หมายถึง สินเชื่อประเภทบุคคลวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคและบริโภค ใช้บุคคลในการค้ำประกันสินเชื่อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล หมายถึง ปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่