

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้เงินกู้ และความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาถนนทิพย์เนตร ต่อสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ผู้จัดทำ	นายศิริชัย มานิต์คุณากการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
วันที่อนุมัติผลงาน	กุมภาพันธ์ 2546
จำนวนหน้า	54

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูล สำนวญความคิดเห็นของลูกค้าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ด้านความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้เงินกู้ของลูกค้าโครงการธนาคารประชาชน ต่อสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับทัศนคติความเข้าใจ ความพึงพอใจ และเป็นการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าสมาชิกสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาถนนทิพย์เนตร จำแนกเป็นลูกค้ารายเก่าที่กู้ก่อนปี พ.ศ.2545 จำนวน 675 คน ลูกค้ารายใหม่ที่กู้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จำนวน 673 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม 2545 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows สถิติที่ใช้ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Compare Mean) โดยใช้ค่า T-test

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าสมาชิกโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาถนนทิพย์เนตร มีการใช้จ่ายเงินตามวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่จะนำเงินไปลงทุนขยายกิจการเพิ่มและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการภายหลังจากได้รับเงินกู้แล้ว กิจการของกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ลูกค้าสมาชิกโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน มีความพึงพอใจต่อวงเงินที่ได้รับอนุมัติ – ต้นทุนอนุมัติ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ สถานที่การให้บริการและการติดตามทวงถามหนี้ และพนักงานธนาคารออมสินสาขาถนนทิพย์เนตร ในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้จ่ายเงินกู้ด้วยตัวเอง โดยจะนำเงินฝากกับทางธนาคารก่อน แล้วค่อยถอนออก

มาใช้จ่ายจ่ายเป็นครั้งคราว ซึ่งระยะเวลาที่ลูกค้าสมาชิกสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สะดวกกับการติดต่อกับธนาคารอยู่ระหว่างเวลา 12:31 – 13:30 น.

ข้อเสนอแนะในการศึกษาการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กับสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ควรให้พนักงานธนาคารออกเยี่ยมพบปะลูกค้าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อคอยช่วยเหลือ ดูแลกิจการของลูกค้า เพื่อป้องกันหนี้เสียที่จะตามมาด้วย และควรมีการจัดอบรมลูกค้าสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินกิจการ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของธนาคารออมสิน ซึ่งจะทำให้ความเป็นอยู่ของสมาชิกอยู่ในระดับที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างงาน และรายได้ให้กับประชาชนในประเทศ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศตามเป้าหมายของรัฐบาล