

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกที่ใช้บริการโครงการสินเชื่อ เพื่อพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน สาขาเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
ผู้จัดทำ	: นายสุวิชา กัมพลาวดี
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 58 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาที่ใช้บริการของกลุ่มสมาชิกโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน สาขาเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย รวบรวมข้อมูลจากสมาชิกตัวแทนกลุ่มองค์กรชุมชนกลุ่มละ 1 คน รวม 223 กลุ่ม โดยเจาะจงศึกษาจากกรรมการบริหารกลุ่ม ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 157 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม รู้จักโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาชนบทจากคนในครอบครัว คณะกรรมการกลุ่มเป็นผู้มีอำนาจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทของสมาชิก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทธนาคารออมสิน สาขาเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและหลักการของโครงการสินเชื่อการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะด้านการเสริมสร้างเพื่อพัฒนา และสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมให้แก่กลุ่มและสมาชิก ด้านการรับสมัครกลุ่มองค์กรประชาชนเข้ามาเป็นสมาชิกโครงการเพื่อสนับสนุนเงินลงทุนแก่กลุ่มของประชาชน และด้านการส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มของชาวบ้าน เพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม ระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน และปัจจัยการขอใช้บริการสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาจากการใช้บริการโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาชนบทโดยรวมในระดับน้อย แต่ยังมีปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่สูง ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการทำกิจกรรมของสมาชิก ปัญหาเกี่ยวกับไม่มีการชี้แจงและแนะนำแก่สมาชิกเมื่อไม่อนุมัติเงินสินเชื่อ ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการที่ยังยาก ต้องมีรายละเอียดโครงการที่ขอกู้เงินไปใช้ของกลุ่ม ปัญหาเกี่ยวกับมีการเรียกเอกสาร

ประกอบการขอกู้มากขึ้นไป เช่น บันทึกการประชุมกลุ่ม สำนักบัตรประชาชนคณะกรรมการกลุ่ม
ทุกคน ปัญหาเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อให้กับกลุ่มล่าช้า ทำให้กิจกรรมกลุ่มชะงัก ปัญหาเกี่ยวกับ
พนักงานไม่มีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร
และปัญหาเกี่ยวกับการไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาของตัวแทนกลุ่ม
องค์กรชุมชนนอกตามอาชีพ ได้แก่ เกษตรกรรม และค้าขาย/รับจ้าง ต่อการให้บริการโครงการ
สินเชื่อเพื่อการพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน สาขาเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจและมีปัญหาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความพึง
พอใจต่อการขอใช้บริการสินเชื่อที่เกี่ยวกับเอกสารประกอบการขอกู้ยืม ที่ต้องมีบันทึกการประชุม
กลุ่มตกลงเป็นสมาชิก สพช. และปัญหาในการให้บริการ ตัวแทนกลุ่มองค์กรชุมชนมีความเห็น
แตกต่างกัน ได้แก่ ปัญหาเมื่อสมาชิกมีปัญหา พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ การไม่ได้รับ
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามจากธนาคาร และความเข้าใจระหว่างสมาชิกเมื่อนำเงินกู้ยืมมา
ใช้ในกลุ่มในการให้บริการ