

ชื่อเรื่อง	ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอาภากร แก้วขจร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์จำเริญ บุญมาก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการมากที่สุด และในด้านพฤติกรรมพบว่า ลูกค้าได้มีการฝากเงินกับธนาคารมาแล้ว 3 ปี และมีบัญชีที่ยังเดินรายการ 1 บัญชี ส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติเงินกู้มาแล้ว 1 ครั้ง มีการนำเงินเข้าบัญชีเพื่อหักชำระค่างวด เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีจำนวนเงินที่ฝาก 1,500 – 2,000 บาท/เดือน ส่วนด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานที่รับผิดชอบ ในลำดับมากที่สุด ส่วนด้านรูปแบบเงินกู้ด้านสาขาที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม ลูกค้ามีความพึงพอใจในลำดับมาก สำหรับด้านอัตราดอกเบี้ยและการประชาสัมพันธ์เงินกู้ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนทัศนคติในภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

Title	Attitude of Clients Towards Service of the Project for People Bank of the Government Savings Bank, Lampang Branch
Author	Miss Arphakorn Kaewkhajorn
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Jamnian Boonmark

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate attitude of clients and problems encountered in using credit service of the project for people bank of the Government Savings Bank, Lampang branch. A set of questionnaires was used for data collection distributed to a sample group of 300 clients. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Results of the study revealed that the clients had a highest level of knowledge and understanding on the objective of the project for people bank. For the client behavior, it was found that they have used the service of the bank for 3 years with one bank account. Most of the clients already got a loan from the bank, and they repaid part of the loan once a month. However, the clients have deposited their saving for 1,500-2,000 baht a month. It was also found that the clients had a highest level of satisfaction with the bank staff. Meanwhile the clients had a high level of satisfaction with the form of loan, service, management process, environment, interest rate, and public relations. As a whole, the clients had a high level of satisfaction towards the bank.