

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนจากธนาคารออมสิน สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ผู้เขียน

นางสาวจุฑามาศ ทองเนื้อแปด

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.รสริน ไอสถำนันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 300 ราย ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 50 ราย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อ 50,001-100,000 บาท จำนวน 130 ราย และลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อ 100,001-200,000 บาท จำนวน 120 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ลิเคิตสเกล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่เกิน 50,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสมรสแล้ว มีอายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-15,000 บาท ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันและใช้เป็นทุนหมุนเวียน วงเงินกู้ที่ขอสินเชื่อเฉลี่ย 45,200 บาทต่อราย แต่ได้รับอนุมัติเงินกู้เฉลี่ยรายละ 30,600 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 0.75 เงินผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ยราย

ละ 971 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเฉลี่ย 36 งวด ชำระเงินกู้คืน โดยวิธีหักบัญชี กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนถูกต้องมากที่สุด คือ ระยะเวลาการชำระเงินกู้และดอกเบี้ยต้องไม่เกิน 8 ปี กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของพนักงาน รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการธนาคารในการให้บริการและประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชน

กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อ 50,001-100,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน วงเงินกู้ที่ขอสินเชื่อเฉลี่ย 143,692 บาทต่อคน แต่ได้รับอนุมัติเงินกู้เฉลี่ยรายละ 89,308 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 0.75 เงินผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ยรายละ 2,032 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเฉลี่ย 60 งวด วิธีการชำระเงินกู้คืนส่วนใหญ่ชำระโดยหักบัญชี รองลงมา คือ ชำระโดยหักผ่านสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนถูกต้องมากที่สุด คือ ผู้กู้สามารถใช้บุคคลค้ำประกันได้ กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของพนักงาน รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการธนาคารในการให้บริการและการกำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้กู้

กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อ 100,001-200,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 43 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อใช้ในชีวิตรประจำวันและใช้เป็นทุนหมุนเวียน วงเงินกู้ที่ขอสินเชื่อเฉลี่ย 182,500 บาทต่อราย แต่ได้รับอนุมัติเงินกู้เฉลี่ยรายละ 154,333 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 0.75 เงินผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ยรายละ 2,989 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเฉลี่ย 72 งวด วิธีการชำระเงินกู้คืนส่วนใหญ่ชำระโดยหักบัญชี กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนถูกต้องมากที่สุด คือ ที่ขอกู้ยืมวงเงิน 30,000 บาทขึ้นไปจะเสียอัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 0.75 กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำมีความพึงพอใจที่สุดในเรื่อง ความรู้ความสามารถของพนักงานในการธนาคารในการให้บริการ รองลงมา คือ คุณภาพในการให้บริการของพนักงานและการกำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้กู้

Independent Study Title Consumers' Behavior in Using Loans of the People Bank Project of the Government Savings Bank Chumphuang Branch, Nakhonratchasima Province

Author Ms.Jutamad Tongnuapad

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit Advisor

Lect. Dr. Rossarin Osatanunkul Co-advisor

ABSTRACT

This study has the following objective; to investigate the knowledge of the clients of the government savings bank, investigate consumers' behavior in using loans of the people bank project of the government saving bank and investigate the satisfaction of the customers of the people bank project of the Government Saving Bank, Chumphuang Branch, Nakhonratchasima province. The study sample was 300 customers. Sample included were 50 customers of the bank who were approved personal loans of less than 50,000 Baht, 130 customers of the bank who were approved personal loans of 50,001-100,000 baht and 120 customers of the bank who were approved personal loans of 100,001-200,000 baht. The analysis was based primarily on descriptive statistics and likert scale for analysis satisfaction of the clients.

It was found that sampled bank customers with approve personal loan less than 50,000 baht could be charade as mostly female, married, as average age of 37, high school education and most of them were owned their own business and had a monthly income between 5,000 and 15,000 baht. The majority, appeared to have correct knowledge and understanding about the people bank project installment and interest loan repayment not over 8 years. They sought loans

from People Bank Project with the objective to use in every day life and invest this in economic undertaking. The average person received 30,600 baht from the bank 67.7 % of request lending and interest loan rate of 0.75 % monthly. They had to repay the loans at 971 baht per installment for a total 36 installments and repay by debit. The respondents were satisfied with the quality serving willingness of the employees and upon the knowledge and suggestion the people bank project by the bank employees.

It was found that sampled bank customers with approve personal loan 50,001-100,000 baht could be charade as mostly female, married, an average age of 39 years, holding Bachelor's degree and most of them were owned their own business and had a average monthly income between 15,001 and 25,000 baht. A majority, appeared to have correct knowledge and understanding about the People Bank Project is the borrowers must have guarantor. They sought loans from people bank project with the objective to invest on their economic undertaking. The average person received 89,308 baht from the bank 62.2 % of request lending and interest loan rate of 0.75 % monthly. They had to repay the loans at 2,032 baht per installment for a total 60 installments. Repay by debit and less employer. The respondents were satisfied with the quality serving willingness of the employees and upon the knowledge and suggestion the people bank project by the bank employees.

It was found that sampled bank customers with approve personal loan 100,001-200,000 baht could be charade as mostly female, married, an average age of 43 years, holding Bachelor's degree and being government officers or state enterprise officers and had an average monthly between 25,001 and 35,000 baht. A majority, appeared to have correct knowledge and understanding about the People Bank Project is installment and in case of loan over 30,000 baht at 0.50% fixed monthly interest rate. They sought loans from people bank project with the objective to use in everyday life and invest on their economic undertaking. The average person received 154,333 baht 84.6 % of request lending and interest loan rate of 0.75 % monthly. They had to repay the loans at 2,989 baht per installment for a total 72 installments and repay by debit. The respondents were satisfied with the quality serving willingness of the employees and upon the knowledge and suggestion the people bank project by the bank employees.