

T 148419

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามหานาค มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานธนาคารออมสิน สาขามหานาค ตามโครงการธนาคารประชาชน และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานธนาคารออมสิน สาขามหานาค ตามโครงการธนาคารประชาชน

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ ตามโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขามหานาค ที่ยังคงมีหนี้ค้างชำระกับโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 223 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในอัตราส่วนร้อยละ 50 ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 112 ราย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบาย

ผลการศึกษาพบว่า

กิจกรรมที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชนทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการฯ 2) ด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ขั้นตอนการปฏิบัติ 3) ด้านการกู้เงินจากโครงการฯ 4) ด้านการรับเงินกู้จากโครงการฯ 5) ด้านการตรวจสอบ และการแนะนำฝักอบบรมอาชีพ 6) ด้านการส่งคืนเงินกู้ 7) ด้านการปิดบัญชีโครงการฯ และ 8) ด้านการขอกู้เงินรอบใหม่ของโครงการฯ พบว่า ทุกองค์ประกอบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 จะมีความพึงพอใจอยู่ใน

T 148419

เกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านภาพรวมของเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

เหตุปัจจัยสำคัญ โดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างมาก คือ 1) การแนะนำ สื่อความของเจ้าหน้าที่ธนาคาร 2) ความสะดวกรวดเร็วของระบบการให้บริการ และ 3) อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ส่วนทางด้านเหตุปัจจัยสำคัญ โดยรวมที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างมาก คือ 1) ความสะดวกรวดเร็วของระบบการให้บริการ 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และ 3) การแนะนำ สื่อความของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชนมากยิ่งขึ้น คือ

1. สร้างความเข้าใจเบื้องต้นต่อวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารวางไว้ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนต่อผู้รับบริการด้านสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการและหลักเกณฑ์ รวมถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ในกระบวนการด้านการบริการด้านสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน โดยเน้นการใช้สื่อหลากหลายด้านพนักงานประชาสัมพันธ์และพนักงานอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

2. พิจารณาอัตราค่าสิ่งที่เหมาะสมต่อปริมาณงาน รวมทั้งกระจายทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับปริมาณงานและปริมาณผู้ขอรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มอัตราค่าสิ่งทางด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธนาคารประชาชนให้มากขึ้น

3. พัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การจัดสัมมนา การฝึกอบรมและการศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานธนาคาร สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

TE 148419

Title of Research Paper : Bank Customers' Satisfaction with the Credit Extension Service of the People's Bank Project of the Government Saving Bank, Mahanak Branch

Author : Mr. Boonlue Dechaniranat

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The two objectives of the study were : 1) to find out the bank customers' satisfaction with the credit extension service of the People's Bank project of the Government Saving Bank and 2) to reveal the factors affecting their satisfaction.

The population consisted of 223 bank customers who were still indebted to the People's Bank project of the Government Saving Bank, Mahanak Branch. The total sample of 112 bank customers, or 50 percent, were selected by accidental sampling and they were asked to fill out the questionnaire. The descriptive statistics, i.e., frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to describe the data.

The findings were briefly stated below.

The eight components of the customers' satisfaction with the credit extension service in the People's Bank project were 1) public relations about the project, 2) details about implementation steps or procedures, 3) making a loan from the project, 4) receiving a loan from the project, 5) audit and suggestions on occupational training, 6) loan repayment, 7) settlement of the loan from the project, and 8) making a loan again from the project.

It was found that more than 80 percent of the customers were very satisfied with all the eight components. Regarding the factors influencing the customers' satisfaction, the following were found.

TE 148419

The factors found to affect the respondents' satisfaction at a rather high level were : 1) the bank officers' suggestions' and message conveyance, 2) speed and convenience of the service system, and 3) the bank officers' manner.

On the other hand, the factors that caused the customers' dissatisfaction at a rather high level were 1) speed and convenience of the service system, 2) adequate number of bank officers, and 3) the bank officers' suggestions and message conveyance.

The following recommendations were made to increase the customers' satisfaction with the credit extension service of the People's Bank project.

1. The bank customers in the People's Bank project should be made to have a basic understanding about the method and criteria for credit extension set by the bank, including the length of time for each step, with emphasis on having public relations officers and credit extension officers as human media.

2. Enough personnel should be employed and should be assigned to different functions to meet with the work quantity and the number of service users.

3. The personnel should be regularly and consistently developed. They should be sent to attend seminars, training courses and observation tours in and outside the country in order to upgrade their knowledge and ability in different aspects so that they can work efficiently and can satisfy the bank customers to a great extent.