

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการสื่อสารโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับสื่อกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Cross-sectional Study) โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ.2552 ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอายุ 20-60 ปี จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน สำหรับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการเปิดรับข่าวสารโดยรวมในระดับปานกลาง และเคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการจากสื่อประเภทพนักงานธนาคารออมสินมากที่สุด และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ติดตามข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในประเด็น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้และจำนวนเงินที่ให้กู้ ตามลำดับ

ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้ที่ถูกต้องมากที่สุด ในประเด็นโครงการธนาคารประชาชนเกิดจากนโยบายของรัฐบาลที่มอบหมายให้ธนาคารออมสินปล่อยเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ภายนอก และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนช่วยลดภาระการกู้ยืมระบบทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตเปลี่ยนการดำเนินชีวิต และโครงการธนาคารประชาชนช่วยให้ผู้กู้มีอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ ตามลำดับ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในระยะสั้น

เท่านั้น และข่าวสารเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนที่เผยแพร่ออกไปเข้าใจได้ยากและขาดความต่อเนื่อง ตามลำดับ สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนพบว่าส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับธนาคารออมสินมาก่อนที่จะกู้เงินและเป็นการกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนครั้งแรก โดยมีเหตุที่ทำให้ตัดสินใจกู้เงิน คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าเงินกู้ในระบบ และมีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนต่อเนื่อง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนแตกต่างกัน

2. การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า การเปิดรับสื่อบุคคลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย สำหรับสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจไม่พบความสัมพันธ์

3. การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า การเปิดรับสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยสื่อมวลชนสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและสื่อเฉพาะกิจสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย สำหรับสื่อบุคคลไม่พบความสัมพันธ์

4. การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า การเปิดรับสื่อมวลชนเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนโดยสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันน้อย สำหรับสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจไม่พบความสัมพันธ์

5. ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน โดยสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย

6. ทัศนคติเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย