

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 ส่วนด้านรูปแบบเงินกู้ ด้านสาขาที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม ลูกค้ามีความพึงพอใจในลำดับมาก สำหรับด้านอัตราดอกเบี้ยและการประชาสัมพันธ์เงินกู้ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนทัศนคติในภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

The objectives of this study were to investigate the attitude of clients and the problems encountered in using loan 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 had used the service of the bank for 3 years with one bank account. Most of the clients got a loan from the bank, and they repaid part of the loan once a month. However, the clients had 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.