



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

เรื่อง

**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน
ในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

สำหรับข้อมูลที่ตอบในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นางเพชร สหายฟ้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนท่านให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินให้กู้ยืมจำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
2. ระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม					
3. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดน้อย					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน					
2. อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้าร้อยละ 1.5 ต่อเดือน					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก					
2. การบริการรับฝากนอกสถานที่					
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ					
2. การได้รับการประกันอุบัติเหตุในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท					
3. การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ					
4. การออกฐานของโครงการธนาคารประชาชน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ					
2. พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ที่พักในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3. มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอู้ไม่ยุ่งยาก					
3. เอกสารที่ใช้ในการขอู้จัดเตรียมง่าย					
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัจจัยอื่นๆ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. รายได้จากการค้าปลีก					
2. ขาดเงินทุนหมุนเวียน					
3. เป็นโครงการของรัฐบาล					
4. กู้เงินตามผู้อื่น					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินกู้ยืม					
2. ระยะเวลาผ่อนชำระต้น					
3. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า					
4. ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนึ่งงวดแรก 1 เดือนน้อยไป					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง					
2. อัตราดอกเบี้ยคิดนัดชำระหนี้สูง					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านช่องทางให้บริการ					
1. ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
3. การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย					
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ลำช้า					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านบุคลากร					
1. พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ					
2. พนักงานให้บริการล่าช้า					
3. พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย					
2. ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ					
3. เคน์เตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ					
4. สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย					
5. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก					
3. หลักเกณฑ์ในการกู้ยุ่งยาก					
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้นาน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะในการแก้ไข

ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางเพชรีย์ สหายฟ้า
วัน เดือน ปี เกิด	8 ตุลาคม 2506
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย วิทยาลัยเกริก ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สถาบันเกริก ปีการศึกษา 2527
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2528 เสมียน ธนาคารออมสินสาขาราชบุรีบูรณะ ปี พ.ศ. 2529 พนักงานควบคุมข้อมูล 4 ฝ่ายการสลากและพันธบัตรส่วนกลาง ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2532 พนักงานควบคุมข้อมูล 5 ฝ่ายการสลากและพันธบัตรส่วนกลาง ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ. 2534 พนักงานการเงิน 5 ธนาคารออมสินสาขาบางคอแหลม ปี พ.ศ. 2536 พนักงานบัญชี 6 ธนาคารออมสินสาขาราชบุรีบูรณะ ปี พ.ศ. 2540 ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาภูเก็ต ปี พ.ศ. 2543 ผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี จังหวัดพะเยา ปี พ.ศ. 2547 ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ ธนาคารออมสินศูนย์ศิริราช