



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบในการศึกษารายวิชาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร” ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมไม่แจกแจงวิเคราะห์รายบุคคล และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณากรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 1.ชาย 2.หญิง1

2. อายุ

 1. 20 – 29 ปี 2. 30 – 39 ปี 3. 40 – 49 ปี 4. 50 – 59 ปี 5. 60 – 65 ปี2

3.สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง 4. หม้าย3

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรีขึ้นไป 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)4

5. ประเภทธุรกิจ

 1. อาหาร/เครื่องดื่ม 2. บริการ/รับจ้าง 3. ของใช้เบ็ดเตล็ด 4. เสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม 5. อุปกรณ์สื่อสาร/บันเทิง 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)5 6 สำหรับ
เจ้าหน้าที่

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท
 4. 15,001 - 20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

1. ไม่เกิน 3 เดือน 2. 4 - 6 เดือน 3. 7 - 12 เดือน
 4. 13 - 18 เดือน 5. 19 - 24 เดือน 6. มากกว่า 24 เดือน

8. จำนวนเงินที่ท่านได้รับอนุมัติ

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 - 15,000 บาท 3. 15,001 - 20,000 บาท
 4. 20,001 - 25,000 บาท 5. 25,001 - 30,000 บาท 6. มากกว่า 30,000 บาท

9. วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม

1. เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ
 3. เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

10. ทราบข้อมูลการใช้บริการจากที่ใด

1. พนักงาน 2. โฆษณาวิทยุ/โทรทัศน์ 3. เพื่อน
 4. แผ่นพับประชาสัมพันธ์ 5. ญาติ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

สำหรับ
เจ้าหน้าที่7 8 9 10

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ท่านให้ความสำคัญต่อยัง

ต่อไปนี้ในระดับใด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.วงเงินให้กู้ยืม					
2.ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้					
3.จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด					
4.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านราคา					
1.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
2.อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)					
3.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ					
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก					
2.ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อลดบัญชีชำระหนี้					
3.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
4.มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์					
5.ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับ					
2.การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี					
3.ให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมให้ลูกค้าชั้นดี					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4.จัดนิทรรศการ/หาสถานที่ให้ลูกค้าชั้นดีขายสินค้า					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ					
2.พนักงานบริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค					
3.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีมารยาทดี					
4.พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ผิดพลาด					
5.พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพ					
1.มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย					
2.มีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการได้สะดวก					
4.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ					
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ขั้นตอนต่าง ๆ ในการซื้อไม่ยุ่งยาก					
3.เอกสารที่ใช้ในการซื้อจัดเตรียมง่าย					
4.มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ในการใช้บริการโครงการธนาคาร
ประชาชน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1.วงเงินกู้ยืม / ไม่ตรงกับความต้องการ					
2.ระยะเวลาในการส่งชำระหนี้สั้น					
3.จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า					
4.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านราคา					
1.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง					
2.อัตราดอกเบี้ยค่าน้ำชำระหนี้ล่าช้า(ดอกเบี้ยปรับ)สูง					
3.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ					
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก					
2.ให้บริการรับฝากเงินที่สถานประกอบการ เพื่อรอดัดบัญชีชำระหนี้ไม่ทั่วถึง					
3.มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4.ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน					
5.ไม่ให้ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย แผ่นพับน้อย					
2.การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย					
3.การให้คำปรึกษาแนะนำอาชีพ อบรมอาชีพเสริมไม่ทั่วถึง					
4.การออกร้านขายสินค้าของสมาชิกธนาคารประชาชนไม่ทั่วถึง					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ					
2.พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
3.พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า					
4.พนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย					
5.พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านคุณลักษณะทางกายภาพ					
1.ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย					
2.ที่พักรอรับบริการ ไม่เพียงพอ					
3.เคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ					
4.ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					
ปัญหาด้านกระบวนการบริการ					
1.ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก					
3.เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก					
4.ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวศิริพร ชีวินไกรสร
วัน เดือน ปี เกิด	29 มิถุนายน 2506
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนกระทู้มแบน “วิเศษสมุทรคุณ” จังหวัดสมุทรสาคร ปีการศึกษา 2522 - สำเร็จการศึกษา ปวช. วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2533 - 2534 พนักงานปฏิบัติการ 2 ธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว - พ.ศ. 2535 - 2535 พนักงานปฏิบัติการ 2 ธนาคารออมสินสาขาอ้อมใหญ่ - พ.ศ. 2536 - 2537 พนักงานปฏิบัติการ 4 ธนาคารออมสินสาขา สมุทรสงคราม - พ.ศ. 2538 - 2539 พนักงานปฏิบัติการ 5 ธนาคารออมสินสาขา สมุทรสงคราม - พ.ศ. 2540 - 2540 พนักงานปฏิบัติการ 6 ธนาคารออมสินสาขา สมุทรสงคราม - พ.ศ. 2541 - 2542 พนักงานปฏิบัติการ 7 ธนาคารออมสินสาขา สมุทรสงคราม - พ.ศ. 2543 - 2545 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาเขาย้อย - พ.ศ. 2546 - 2547 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสมุทรสงคราม - พ.ศ. 2547 - 2549 ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาอัมพวา - พ.ศ. 2549- 2550 ปัจจุบันผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว