

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา**เรื่อง****ทัศนคติของสมาชิกธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนและ (2) เพื่อศึกษาปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริง พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะตามประสบการณ์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการของธนาคารประชาชน

สำหรับข้อมูลที่ตอบในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายวงศ์ รอดเจริญ

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน (กรุณาตอบทั้ง 3 ส่วน) ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน
 - ส่วนที่ 2 ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน
 - ส่วนที่ 3 ปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

- 6) ท่านได้รับอนุมัติเงินกู้ตามที่ท่านได้ขอกู้หรือไม่
(1) ตามวงเงินที่ขอกู้(2) น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้
- 7) วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ
(1) ต่ำกว่า 10,000 บาท(2) 10,000-15,000 บาท
(3) 15,001-20,000 บาท(4) 20,001-25,000 บาท
(5) 25,001-30,000 บาท(6) มากกว่า 30,000 บาท
- 8) ท่านกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนมาแล้วกี่ครั้ง
(1) 1 ครั้ง(2) 2 ครั้ง
(3) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 9) วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน
(1) เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน(2) เพื่อลงทุนขยายกิจการ
(3) เพื่อซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม(4) เพื่อชำระหนี้สินนอกระบบ
(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 10) ระยะเวลาที่รอการอนุมัติเงินกู้ (ตั้งแต่วันที่ยื่นขอกู้)
(1) น้อยกว่า 1 เดือน(2) 1 เดือน
(3) 2 เดือน(4) 3 เดือน
(5) มากกว่า 3 เดือน
- 11) ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
(1) 12 เดือน (2) 13 – 18 เดือน
(3) 19 -24 เดือน(4) มากกว่า 24 เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

2.1 ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ท่านมีความรู้ความเข้าใจต่อรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชนมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความรู้ความเข้าใจของท่าน

รายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	ระดับความรู้ความเข้าใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.วัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน					
2.คุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน					
3.คุณสมบัติของผู้กำกับ					
4.ขั้นตอนและระเบียบในการขอกู้เงิน					
5.วงเงินกู้					
6.ระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
7.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
8.สิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน					

2.2 ทักษะคดีด้านความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ในแต่ละปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ท่านมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.ภาพพจน์ของธนาคาร					
2.วงเงินกู้					
3.ระยะเวลาในการกู้					
4.จำนวนเงินค่อนชำระในแต่ละงวด					
5.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

2) ปัจจัยด้านราคา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อเดือน					
2.ระยะเวลาผ่อนผันการชำระหนี้เกินกำหนด 7 วัน					
3.อัตราดอกเบี้ยคิคนัด ร้อยละ 1.5					
4.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
2.ความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคาร					
3.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
4.มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี					
5.ความสะอาดของอาคารสถานที่					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

4)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ					
2.การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร					
3.การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่					
4.การมอบป้ายสมาชิก โครงการธนาคารประชาชนสำหรับลูกค้าชั้นดี					
5.การแจกของที่ระลึกสำหรับลูกค้าชั้นดี เช่น ผ้ากันเปื้อน					
6.การได้รับสิทธิประโยชน์จากการเป็นลูกค้า เช่น การประกันอุบัติเหตุในวงเงินประกันไม่เกิน 50,000 บาท					
7.การให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ					
8.การออกร้านของ โครงการธนาคารประชาชน					
9.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

5)ปัจจัยด้านบุคลากร	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน					
2.การให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน					
3.การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค					
4.ความสุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการของพนักงาน					
5.ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของพนักงาน					
6.การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหา หรือข้อสงสัย					
7.การออกเยี่ยมเยียนลูกค้า					
8.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

6)ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2.ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่บริการเป็นแผนกและมีป้ายบอกชื่อแผนก ไว้อย่างชัดเจน					
3.ความเพียงพอของเคาน์เตอร์ในการให้บริการ					
4.ความเพียงพอของที่พักในการรอรับบริการ					
5.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ					
6.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยด้านกระบวนการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2.หลักเกณฑ์ในการขอผู้ได้แก่					
2.1เป็นผู้ประกอบการค้า รับจ้าง ให้บริการ หรือผู้มีรายได้ประจำ ที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม					
2.2 ฝากเงินกับธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลา ไม่ต่ำกว่า 2 เดือน					
2.3 มีอายุครบ 20 ปี แต่รวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระหนี้ ต้องไม่เกิน 65 ปี					
2.4 มีถิ่นที่อยู่และสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอนสามารถติดต่อได้					
3.หลักเกณฑ์ในการค้ำประกัน					
3.1 ผู้ค้ำประกันที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจระดับ 3 ขึ้นไป 1 คน					
3.2 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน					
3.3 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน					
3.4 หลักทรัพย์เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์					
4.เอกสารที่ใช้ในการขอผู้					
5.ขั้นตอนในการขอผู้					
6.ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว					
7.อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องซึ่งแสดงถึงปัญหาในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

1.ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภาพพจน์ของธนาคาร
- วงเงินกู้ยืม
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้
- จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า
- ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....
.....

2.ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง
- ระยะเวลาการผ่อนผันหนี้เกินกำหนดไม่เหมาะสมกับลูกค้า
- อัตราดอกเบี้ยผิดนัดสูง
- ปัญหาอื่นๆ(โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....
.....

3.ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ
- สาขาธนาคาร ในอำเภอเมืองมีน้อยไม่สะดวกในการติดต่อ
- สถานที่จอดรถคับแคบ
- ปัญหาอื่นๆ(โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....
.....

4.ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ มีจำนวนน้อย
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ลำช้า
- การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ทั่วถึง
- ไม่ได้รับข่าวสารจากพนักงานธนาคาร
- การแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึง
- ปัญหาอื่นๆ(โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....
.....

5. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พนักงานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพียงพอ
- พนักงานให้คำแนะนำไม่ชัดเจน
- พนักงานให้บริการล่าช้า
- พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ
- พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า
- พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

6. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย
- บรรยากาศภายในสำนักงานไม่ดี/สถานที่คับแคบ
- พื้นที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน
- เคนเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ
- ที่พักรอรับบริการไม่เพียงพอ
- ภายในสำนักงานไม่สะอาด
- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร และห้องน้ำ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

7. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- หลักเกณฑ์ในการขอกู้ยุ่งยาก
- หลักเกณฑ์ในการค้ำประกันยุ่งยาก
- เอกสารที่ใช้ในการขอกู้มีมาก
- ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวงศ์ รอดเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	25 มกราคม 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแมลงส่ว วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์การทำงาน	พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัทเชียงใหม่มี้อลติง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ.2542-2544) ลูกจ้างโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (พ.ศ.2544 -ปัจจุบัน)