



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

5. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. () 5,000 บาท หรือต่ำกว่า | 2. () 5,001 - 10,000 บาท |
| 3. () 10,001 - 15,000 บาท | 4. () 15,001 - 20,000 บาท |
| 5. () มากกว่า 20,000 บาท | |

6. ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุนหมู่บ้านจนถึงปัจจุบัน

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. () 6 เดือน หรือต่ำกว่า | 2. () 7 - 12 เดือน |
| 3. () 13 - 18 เดือน | 4. () 19 - 24 เดือน |
| 5. () มากกว่า 24 เดือน | |

7. จำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. () 50 ราย หรือต่ำกว่า | 2. () 51 - 70 ราย |
| 3. () 71 - 90 ราย | 4. () 91 - 120 ราย |
| 5. () มากกว่า 120 ราย | |

8. จำนวนสมาชิกที่มีความประสงค์ขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ต่อยอดกับธนาคารออมสิน

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| 1. () 20 ราย หรือต่ำกว่า | 2. () 21 - 30 ราย |
| 3. () 31 - 40 ราย | 4. () 41 - 50 ราย |
| 5. () มากกว่า 50 ราย | |

9. จำนวนเงินกู้เฉลี่ยที่จัดสรรให้สมาชิกแต่ละราย

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. () 10,000 บาท หรือต่ำกว่า | 2. () 10,001 - 15,000 บาท |
| 3. () 15,001 - 20,000 บาท | 4. () 20,001 - 25,000 บาท |
| 5. () มากกว่า 25,000 บาท | |

10. อายุของกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1. () ต่ำกว่า 1 ปี | 2. () 1 ปี |
| 3. () 2 ปี | 4. () 3 ปี |
| 5. () มากกว่า 3 ปี | |

11. วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ที่กลุ่มของท่านมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน

- | |
|--|
| 1. () ต่ำกว่า 5 แสนบาท |
| 2. () ตั้งแต่ 5 แสนบาท แต่ไม่เกิน 8 แสนบาท |
| 3. () ตั้งแต่ 8 แสนบาท แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท |

12 วิธีการที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน กับธนาคารออมสิน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ได้รับการชักชวนจากพนักงาน
2. () ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
3. () ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว
4. () ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือสมาชิกของกองทุนหมู่บ้าน
5. () ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
6. () ได้รับการแนะนำจาก พัฒนาการชุมชน
7. () อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้บริการสินเชื่อ กองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ความสะดวก (Access)					
13.1 ทำเลที่ตั้งธนาคาร สะดวกแก่การไปติดต่อ					
13.2 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
13.3 เวลาเปิด - ปิด ทำการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ					
13.4 วิธีการและขั้นตอนในการกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
14. การติดต่อสื่อสาร(Communication)					
14.1 พนักงานให้ข้อมูลสามารถเข้าใจง่าย					
14.2 ธนาคารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า					
14.3 เอกสารธนาคารให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเข้าใจง่าย					
15. ความสามารถ (Competence)					
15.1 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องกองทุนหมู่บ้าน					
15.2 พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว					
15.3 พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ					
15.4 สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้กับกองทุนหมู่บ้าน					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความสุภาพ (Courtesy)					
16.1 พนักงานมีสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า					
16.2 พนักงานแสดงความนับถือ และเป็นมิตรกับลูกค้า					
16.3 พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
16.4 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพดี					
17. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
17.1 พนักงานมีความตรงต่อเวลา ในการนัดหมายออกเยี่ยม					
17.2 พนักงานมีความรับผิดชอบในงานระหว่างปฏิบัติงาน					
17.3 พนักงานเป็นที่น่าไว้วางใจ					
17.4 ธนาคารมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือได้					
18. ความคงเส้นคงวา (Reliability)					
18.1 สามารถปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน					
18.2 สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และ แม่นยำ					
18.3 อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการสินเชื่อ					
18.4 ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้					
19. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)					
19.1 มีพนักงานเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
19.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
19.3 พนักงานเต็มใจบริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว					
20. ความปลอดภัย (Security)					
20.1 พนักงานมีความรับผิดชอบพร้อมช่วยเหลือแก่ลูกค้า					
20.2 บริการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ลูกค้ากรณีนำเงินสินเชื่อไปจัดสรรให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. ลักษณะภายนอก (Tangibles)					
21.1 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ให้บริการมีความทันสมัย					
21.2 แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารง่ายต่อการเข้าใจ					
21.3 สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารทำให้รู้สึก สะดวกสบาย					
21.4 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ พิมพ์					
22. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers)					
22.1 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ากองทุน					
22.2 พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้					
22.3 พนักงานสามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ ของลูกค้า					
22.4 พนักงานออกเยี่ยมให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านต้องการตอบ

23. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัด

พะเยา

อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 23.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
- () 23.2 สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
- () 23.3 พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ
- () 23.4 พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย
- () 23.5 พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 23.6 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ
- () 23.7 จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน
- () 23.8 อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
- () 23.9 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ถ่าช้า
- () 23.10 พนักงานธนาคาร ไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ
- () 23.11 พนักงานไม่เคยออกเยี่ยมลูกค้ากองทุนหมู่บ้าน
- () 23.12 ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย
- () 23.13 ที่พักในการรอรับบริการไม่เพียงพอ
- () 23.14 มีเคาน์เตอร์ในการให้บริการไม่เพียงพอ
- () 23.15 สถานที่ไม่สะอาด ขาดการดูแล
- () 23.16 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม
- () 23.17 ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- () 23.18 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- () 23.19 ไม่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ กองทุนหมู่บ้าน ธนาคารออมสิน

24. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางกนกรัตน์ ชื่นโกมล
- วัน เดือน ปีเกิด 7 สิงหาคม 2510
- ที่อยู่ปัจจุบัน 8 ซอย 2 ถนนใจแก้ว ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่
- ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่
พ.ศ. 2527 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
วิทยาลัยอาชีวศึกษา เชียงใหม่
พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี การจัดการทั่วไป
สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
- ประวัติการทำงาน
ธนาคารออมสิน
พ.ศ. 2528 - 2533 พนักงานปฏิบัติการ 2 และ 3 สาขาต้นกำแพง
พ.ศ. 2534 - 2539 พนักงานการเงิน 4 และ 5 สาขาสบตุ๋ย
พ.ศ. 2539 - 2542 พนักงานบัญชี 6 และ 7 สาขาแม่สาย
พ.ศ. 2542 - ต.ค. 2547 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาแม่ฮ่องสอน
ต.ค. 2547 - ปัจจุบัน ผู้จัดการ สาขาดอกคำใต้