

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้
ให้ครบถ้วนทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบจะ
ถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุก ๆ ท่าน

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี 2) 25-35 ปี

3) 36-50 ปี 4) มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง

2) พนักงานบริษัทเอกชน

3) ค้าขาย/ผู้ประกอบการรายย่อย

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ

สำหรับผู้วิจัย

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | | |
| 1.กฎระเบียบการสมัครไม่ยุ่งยาก | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2.วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดมีความเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3.เงื่อนไขในสัญญามีความชัดเจน เป็นธรรม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4.หลักเกณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านราคา | | | | | | |
| 5.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6.กำหนดระยะเวลาชำระหนี้เหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7.เงื่อนไขการชำระหนี้เหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | | | | | | |
| 8.การติดต่อธนาคารโดยตรงมีความสะดวก | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9.ทำเลที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 10.การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 11.ธนาคารมีการเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้เพื่อความสะดวกของลูกค้า | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | | |
| 12.ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 13.ธนาคารมีช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14.ข้อมูลเข้าถึงประชาชนทั่วถึง | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15.ความไว้วางใจต่อบริการธนาคาร | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 16.สิ่งจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ (ต่อ)

สำหรับผู้วิจัย

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านพนักงาน | | | | | | |
| 17.มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ปรึกษาสินเชื่อ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18.มีความสุภาพ อ่อนน้อม กิริยามารยาทเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19.มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มารับบริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 20.ให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 21.ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกับไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 23.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้น ในการบริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | | | | | | |
| 24.ขั้นตอนการขอสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25.ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 26.การดำเนินในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานที่ดี | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | | | | | | |
| 27.สถานที่จอดรถสะดวกสบาย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 28.สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ บรรยากาศดี | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 29.อาคารสำนักงานมีความสะอาด สวยงาม สะดวก ในการติดต่อ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 30.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล นางพรทิพย์ ฤกษ์สุทธีรัตน์
วันเดือนปีเกิด 4 มิถุนายน 2509
สถานที่เกิด จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 326/96 หมู่ 10 หมู่บ้านสยามนิเวศน์ ตำบลในคลองบางปลากด
อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

2531 ปริญญาบริหารธุรกิจการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ปัจจุบัน ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

2548-2550 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาเจริญพาสณ์
2550-ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง