

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำชี้แจง การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจรายย่อยของธนาคารออมสินสาขากันทรารมย์ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรายละเอียดของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลข 080-155-4441

นางสาวปยุดา อิงคสมภพ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 - 35 ปี ☐ 36 - 45 ปี
☐ 46 - 55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หย่าร้าง/หม้าย
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ (ประเภท)

- ☐ ขายอาหาร ☐ ขายของชำ ☐ ขายวัสดุก่อสร้าง
☐ ซ่อมรถ ☐ เสริมสวย ☐ ขายเสื้อผ้า
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้สุทธิหลังหักต้นทุน)*

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท ☐ 40,001 - 50,000 บาท
☐ 50,001 บาทขึ้นไป

*หมายเหตุ : ในผลการศึกษาบทที่ 4 มีการจัดกลุ่ม (Grouping) ใหม่ เพื่อให้มีสัดส่วนตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน (หน้า 57)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ผลិតภัณฑ์						
2.1.1	ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการมีความหลากหลายให้เลือก					
2.1.2	เมื่อลูกค้ายื่นคำขอกู้ ส่วนมากจะได้รับการอนุมัติตามคำขอทุกครั้ง					
2.1.3	ระยะเวลาการผ่อนชำระคืน มีความยืดหยุ่น เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
2.1.4	เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้มีความง่ายต่อการจัดเตรียม					
2.2 ราคา						
2.2.1	อัตราดอกเบี้ยต่ำ เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
2.2.2	มีค่าใช้จ่ายในการกู้ไม่สูง เช่น ค่าประเมินราคาที่ดิน ค่าธรรมเนียมการกู้ ค่าบริการต่างๆ เป็นต้น					
2.2.3	ค่าใช้จ่ายประกันชีวิตและประกันอัคคีภัยถูกกว่าเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
2.2.4	จำนวนเงินงวดผ่อนชำระมีความยืดหยุ่น ตรงตามความต้องการ และสามารถของผู้กู้					
2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย						
2.3.1	มีช่องทางการยื่นขอสินเชื่อที่หลากหลาย เช่น ขอสินเชื่อที่สาขา ขอสินเชื่อ Online ผ่านWebsite ของธนาคาร รวมทั้ง Application-MyMo เป็นต้น					
2.3.2	มีช่องทางในการติดต่อกับธนาคารหลากหลาย เช่น ที่สาขา โทรศัพท์ Internet เป็นต้น					
2.3.3	มีจุดบริการที่ให้บริการสินเชื่อโดยเฉพาะ และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
2.4 การส่งเสริมการตลาด						
2.4.1	สินเชื่อบริการรายย่อย มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญชวน โทรศัพท์ Social Media เป็นต้น					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4.2	มีพนักงานออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เช่น จัดกิจกรรมในห้างสรรพสินค้า หรือออกบูทนอกสถานที่ เป็นต้น					
2.4.3	มีการร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อ หรือกระตุ้นเศรษฐกิจให้กับภาครัฐอย่างเหมาะสม เช่น การเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือ SME ช่วยเหลือจากเหตุการณ์ Covid-19 เป็นต้น					
2.4.4	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การกู้โดยไม่มีหลักประกัน หรือ ไม่คิดค่าธรรมเนียมการบริการสินเชื่อ เป็นต้น					
2.5 พนักงานที่ให้บริการ						
2.5.1	พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนการกู้ได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.5.2	พนักงานให้บริการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์					
2.5.3	พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.5.4	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ใช้คำพูดที่สุภาพ					
2.5.5	พนักงานมีการแต่งกายที่เป็นรูปแบบเดียวกัน					
2.6 กระบวนการในการให้บริการ						
2.6.1	พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
2.6.2	พนักงานให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง					
2.6.3	มีการแจ้งให้จัดเตรียมเอกสาร เตรียมความพร้อมที่ครบถ้วนล่วงหน้า					
2.6.4	มีการกล่าวอำลาเมื่อจบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
2.7 ลักษณะทางกายภาพ						
2.7.1	ธนาคารมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน					
2.7.2	พื้นที่ในการให้บริการไม่มีเสียงดังรบกวน					
2.7.3	ภายในสำนักงานและพื้นที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.7.4	มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร เช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณที่ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำที่ธนาคารอยู่เสมอ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (P) ในช่องที่ตรงกับความสำคัญของท่านมากที่สุด

ข้อ	การตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1	หากท่านต้องการเงินลงทุน จะนึกถึงธนาคารเป็นแห่งแรก					
3.2	หากธุรกิจที่ทำอยู่ขาดสภาพคล่อง จะนึกถึงธนาคารเป็นแห่งแรก					
3.3	หากต้องการวงเงินสำรองเผื่อฉุกเฉินในอนาคต จะนึกถึงธนาคารเป็นแห่งแรก					
3.4	ท่านค้นหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ เช่น Website ของธนาคาร Facebook เป็นต้น					
3.5	ท่านสอบถามข้อมูลจากคนใกล้ชิด เช่น เพื่อน ครอบครัว เป็นต้น					
3.6	ท่านจะโทรศัพท์สอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร					
3.7	ท่านจะประเมินทางเลือกจากจำนวนวงเงินที่ให้บริการเป็นหลัก					
3.8	ท่านจะประเมินทางเลือกจากขั้นตอนที่ให้บริการเป็นหลัก					
3.9	ท่านจะประเมินทางเลือกจากหลักประกันที่ใช้เป็นหลัก					
3.10	ท่านตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อแห่งนี้ เนื่องจากได้รับการกระตุ้นจากพนักงาน					

ข้อ	การตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.11	หากต้องการยื่นกู้ในครั้งต่อไป ท่านจะกลับมาใช้บริการธนาคารออมสินสาขากันทรารมย์เท่านี้					
3.12	ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อที่ธนาคารสาขากันทรารมย์					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ