



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ลำดับที่.....

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-
1969

ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัด
เชียงใหม่

เรียน สมาชิกกองทุนบำเหน็จ -1969 ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการ
กู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของ หน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย
ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น ข้อมูลที่ได้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาและเป็น
ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานสวัสดิการฯ ต่อไป

นางสาวร่าย วงศ์วัชรอำพน

นักศึกษาปริญญาโท

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 8 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-
1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัด

เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เหมาะสม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า 4. อื่นๆ ระบุ.....
4. อาชีพ 1. ครู, อาจารย์ 2. แพทย์
 3. ศาสนาจารย์, ครูศาสนา, ศิษยาภิบาล 4. เจ้าหน้าที่
 5. อื่นๆ ระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 - 30,000 บาท
 3. 30,001 - 50,000 บาท 4. 50,001 - 70,000 บาท
 5. 70,001 ขึ้นไป
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท
 5. ปริญญาเอก
7. สังกัด 1. โรงเรียน 2. มหาวิทยาลัย
 3. โรงพยาบาล 4. คริสตจักร
 5. คริสตจักรภาค 6. หน่วยงานอื่นๆ
8. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 1. 1 - 5 ปี 2. 5 - 10 ปี
 3. 10 - 15 ปี 4. 15 - 20 ปี
 5. 20 - 25 ปี 6. 26 ปีขึ้นไป
9. บริการเงินกู้ยืมที่ท่านใช้อยู่ (หากใช้บริการทุกประเภท กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 1. เงินกู้สามัญ(บำเหน็จ-1969) 2. เงินกู้ฉุกเฉิน Bow Smile Cash

3. เงินกู้พิเศษ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969 ต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงิน
บำเหน็จ-1969

ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัด
เชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการ

ให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรใน
ประเทศ

ไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง คะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับ				
	จาก หน่วยงานสวัสดิการฯ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการเข้าถึงสมาชิก (Access)					
1. ทำเลที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ					
2. เวลาทำการเปิด – ปิด เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
3. วิธีการขั้นตอนในการยื่นกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. สมาชิกฯ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน					
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)					
1. เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ					
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก					
3. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น					
4. เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม					
5. มีการส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งการ โอนเงินกู้เข้าบัญชีของ					

สมาชิก					
3. ด้านความสามารถ (Competence)					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาได้ดี					
4. หน่วยงานสวัสดิการฯ สามารถจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ตามระยะเวลาที่ได้สัญญาไว้					

องค์กรประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับ				
	จาก หน่วยงานสวัสดิการฯ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านความสุภาพ (Courtesy)					
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับสมาชิก					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สุภาพ เรียบร้อย					
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการทั้งก่อนและหลังการกู้ยืมเงิน					
5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
1. หน่วยงานสวัสดิการฯ มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือในการจัดสวัสดิการกู้ยืมเงิน					
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานระหว่างการปฏิบัติงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่าเสมอ					
5. รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ่มข้อมูลของสมาชิกอย่างถูกต้องครบถ้วน					
6. ด้านความไว้วางใจ (Reliability)					
1. สมาชิกมีความมั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน					
2. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลยอดเงินกู้ถูกต้อง ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี					
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการยื่นกู้					

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่สมาชิกตามลำดับก่อนหลังการยื่นเอกสารขอกู้					
7. ด้านการตอบสนองสมาชิก (Responsiveness)					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการตลอดเวลา					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่สมาชิก					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเลือกประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และการชำระคืนรายเดือน					
4. กรณีเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขได้รวดเร็วตามที่สมาชิกต้องการ					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับ จาก หน่วยงานสวัสดิการฯ				
	5	4	3	2	1
8. ด้านความปลอดภัย (Security)					
1. สมาชิกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากหน่วยงานสวัสดิการฯ					
2. สมาชิกสามารถใช้สิทธิกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบข้อบังคับฯ					
3. หน่วยงานสวัสดิการฯ ให้ความสำคัญความลับของสมาชิก ไม่นำข้อมูลสมาชิกไปเปิดเผย					
4. ให้บริการที่อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย กรณีการรับชำระเงิน					
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)					
1. อาคารสถานที่ร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวก สบาย เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทายสมาชิกด้วยวาจาไพเราะ ด้วยการไหว้ หรือยิ้ม					
3. ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการ และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย					
4. มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว					
5. มีช่องทางให้สมาชิกเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์					

โทรสาร เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
10 . ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก (Understanding/Knowing Customer)					
1. เจ้าหน้าที่มีความสามารถจดจำชื่อของสมาชิก สร้างความเป็นกันเอง					
2. เมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วเจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก					
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสมาชิกได้					
4. เจ้าหน้าที่มีการเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกอย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3.1 ปัญหาด้านการเข้าถึงสมาชิก ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทำเลที่ตั้งหน่วยงานสวัสดิการฯ ไม่เหมาะสม หายาก ไม่สะดวกในการติดต่อ
- () 2. เวลาทำการไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง
- () 3. ขั้นตอนการติดต่อยื่นกู้เงิน ยุ่งยากซับซ้อน
- () 4. ช่องบริการไม่เพียงพอ ต้องรอนาน

3.2 ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลบริการไม่ถูกต้อง
- () 2. เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนในการกู้ยืมเงิน เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้

และ

ค่าใช้จ่ายต่างๆ

- () 3. การอธิบายของเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน
- () 4. เจ้าหน้าที่มีกริยาและวาจาไม่สุภาพ
- () 5. ไม่มีการติดต่อสื่อสารใดๆ กับสมาชิก

3.3 ปัญหาด้านความสามารถ ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดทักษะในการบริการ

- () 2. เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน อย่างเพียงพอ
- () 3 เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหา
- () 4. หน่วยงานสวัสดิการฯ จ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก ล่าช้ากว่ากำหนดที่สัญญาไว้

3.4 ปัญหาด้านความสุภาพ ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้ความเป็นกันเอง หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม
- () 2. เจ้าหน้าที่ไม่สนใจเอาใจใส่ต่อสมาชิก ใช้วาจาที่ไม่สุภาพ ขอบพุดดูสมาชิก
- () 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ
- () 4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมให้บริการ แสดงกิริยามารยาทไม่ดีเมื่อสมาชิกเข้ามา
รับบริการ

3.5 ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. หน่วยงานสวัสดิการฯ ขาดความมั่นคง เป็นหน่วยงานที่ไม่มีความน่าเชื่อถือ
- () 2. เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานบริการ
- () 3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับสมาชิกได้
- () 4. การให้บริการไม่มีคุณภาพ ผิดพลาดบ่อยครั้ง
- () 5. รายงานยอดเงินกู้ประจำปี แจ้งข้อมูลต่างๆ ของสมาชิกไม่ถูกต้อง

3.6 ปัญหาด้านความไว้วางใจ ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สมาชิกรู้สึกไม่มั่นใจในสิทธิของตน เมื่อยื่นกู้ยืมเงิน
- () 2. เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินกู้ยืม ไม่ตรงกับรายงานยอดเงินกู้ประจำปี
- () 3. สมาชิกไม่ได้รับความสะดวก การดำเนินการจ่ายเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด
- () 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อสมาชิกไม่เท่าเทียมกัน

3.7 ปัญหาด้านการตอบสนองสมาชิก ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ บางครั้งต้องรอนาน
- () 2. เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- () 3. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้สมาชิกเกิดความสับสน
- () 4. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการใดๆ เมื่อสมาชิกร้องขอ

3.8 ปัญหาด้านความปลอดภัย ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สมาชิกรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่หน่วยงานสวัสดิการฯ
- () 2. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับของสมาชิก และนำข้อมูลไปเปิดเผยภายนอก
- () 3. สมาชิกถูกตัดสิทธิจากการขอกู้ยืมเงิน

3.9 ปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อาคารสถานที่สกปรก รกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบ
- () 2. เจ้าหน้าที่ไม่กล้าคำทักทายสมาชิก ด้วยวาจา หรือการไหว้
- () 3. ชื่อของหน่วยงานสวัสดิการฯ และตราสัญลักษณ์ไม่เป็นที่รู้จัก จดจำยาก
- () 4. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้าสมัย ทำให้การบริการล่าช้า
- () 5. ช่องทางให้บริการมีน้อยเกินไป สมาชิกเข้าถึงได้ยาก

3.10 ปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก ที่ท่านเคยพบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1

ข้อ)

- () 1. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจดจำชื่อของสมาชิกได้
- () 2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้พบปะพูดคุยกับสมาชิกแล้ว ไม่ทราบถึงความต้องการของสมาชิก
- () 3. เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจความต้องการที่จำเป็นของสมาชิก
- () 4. การเก็บฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เป็นระบบ ยุ่งยากในการสืบค้น

ข้อเสนอแนะ

.....

ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

