



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

กนกพิชญ์ สมกองแก้ว

ผู้วิจัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดให้ตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

5. อาชีพปัจจุบัน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ครู / อาจารย์
 หุ่นส่วน / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน /
เกษียณ อาชีพอิสระ เช่น แพทย์, ทนายความ รับจ้างทั่วไป
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร

7. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ.....บาท

8. อัตราดอกเบี้ย

- อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี เป็นต้น
 อัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) ที่ธนาคารกำหนด
ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และตามสภาวะการตลาดในขณะนั้น ๆ

9. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....บาท

10. จำนวนเงินผ่อนชำระ.....บาท

11. วิธีการชำระคืน

- ผ่านตู้ ATM ธนาคารไทยพาณิชย์
- ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
- ผ่านบริการ SCB EASY NET
- ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์

12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

- ตัวเอง
- ครอบครัว /ญาติ พี่น้อง
- เพื่อน
- พนักงานธนาคาร
- สื่อโฆษณา

13. รูปแบบที่อยู่อาศัย

- บ้านเดี่ยว
- บ้านแฝด
- ทาวน์เฮ้าส์
- อาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

โปรดเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ มากที่สุดเพียง 3 อันดับ ลงใน โดยให้อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด

1.) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน
- ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน
- ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือ ชำระค่าเบี่ยประกัน
- ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี

2.) ปัจจัยด้านราคา

- อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร
- การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น
- อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้เงิน

3.) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

- ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ
- ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM, ตัดบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น

4.) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

5.) ปัจจัยด้านบุคลากร

- พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม
- การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

6.) ปัจจัยด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนการอนุมัติ
- ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว
- เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาการจ้างเอง
- มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

7.) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง
- อาคารสำนักงาน สถานที่ สะอาด
- การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มีความสวยงามทันสมัย
- สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์				
1.1 ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน				
1.2 ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน				
1.3 ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% เพื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค หรือ ชำระค่าเบี้ยประกัน				
1.4 ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี				
2. ด้านราคา				
2.1 อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร				
2.2 การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น				
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงิน				
3. ด้านการจัดจำหน่าย				
3.1 ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ				
3.2 ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM, ตัดบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น				
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด				
4.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร				
4.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต				
4.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ				

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความพึงพอใจ
5. ด้านบุคลากร				
5.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ				
5.2 การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
5.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5.4 บุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสม				
5.5 การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ				
6. ด้านกระบวนการ				
6.1 ขั้นตอนการอนุมัติ				
6.2 ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว				
6.3 เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก				
6.4 มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรม การจำนอง				
6.5 การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว				
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ				
7.1 อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง				
7.2 ความสะอาดของอาคารสำนักงาน สถานที่				
7.3 การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มีความสวยงามทันสมัย				
7.4 สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางกนกพิชญ์ สมกองแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	21 มิถุนายน 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2536 - ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ สำนักงานธุรกิจลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved