

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่องพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้ำสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา:

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำสินเชื่อที่มีต่อธนาคารในด้าน วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ระยะเวลาการกู้ยืม วงเงินกู้ เหตุผลในการกู้
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้ำสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคาร
3. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้ำสินเชื่อของธนาคารมีการค้างชำระหนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับและทำลายเมื่อการศึกษาวิจัยเสร็จสิ้นลงแล้ว

เสาวคนธ์ อุกฐานชวิน

รายละเอียดแบบสอบถาม:

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้ำสินเชื่อที่มีต่อธนาคารในด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ระยะเวลาการกู้ยืม วงเงินกู้ เหตุผลในการกู้

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาของลูกค้ำสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารคือธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อน้อยเกินไป

ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับเหตุผลที่ลูกค้ำสินเชื่อของธนาคารมีการค้างชำระหนี้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ

1. () 20 - 30 ปี
 2. () 31 - 40 ปี
 3. () 41 - 50 ปี
 4. () 51 - 60 ปี
 5. () 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. () โสด 3. () หย่าร้าง
 2. () สมรส 4. () อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

1. () ประถมศึกษา 4. () ปริญญาตรี
 2. () มัธยมศึกษา 5. () สูงกว่าปริญญาตรี
 3. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพปัจจุบัน

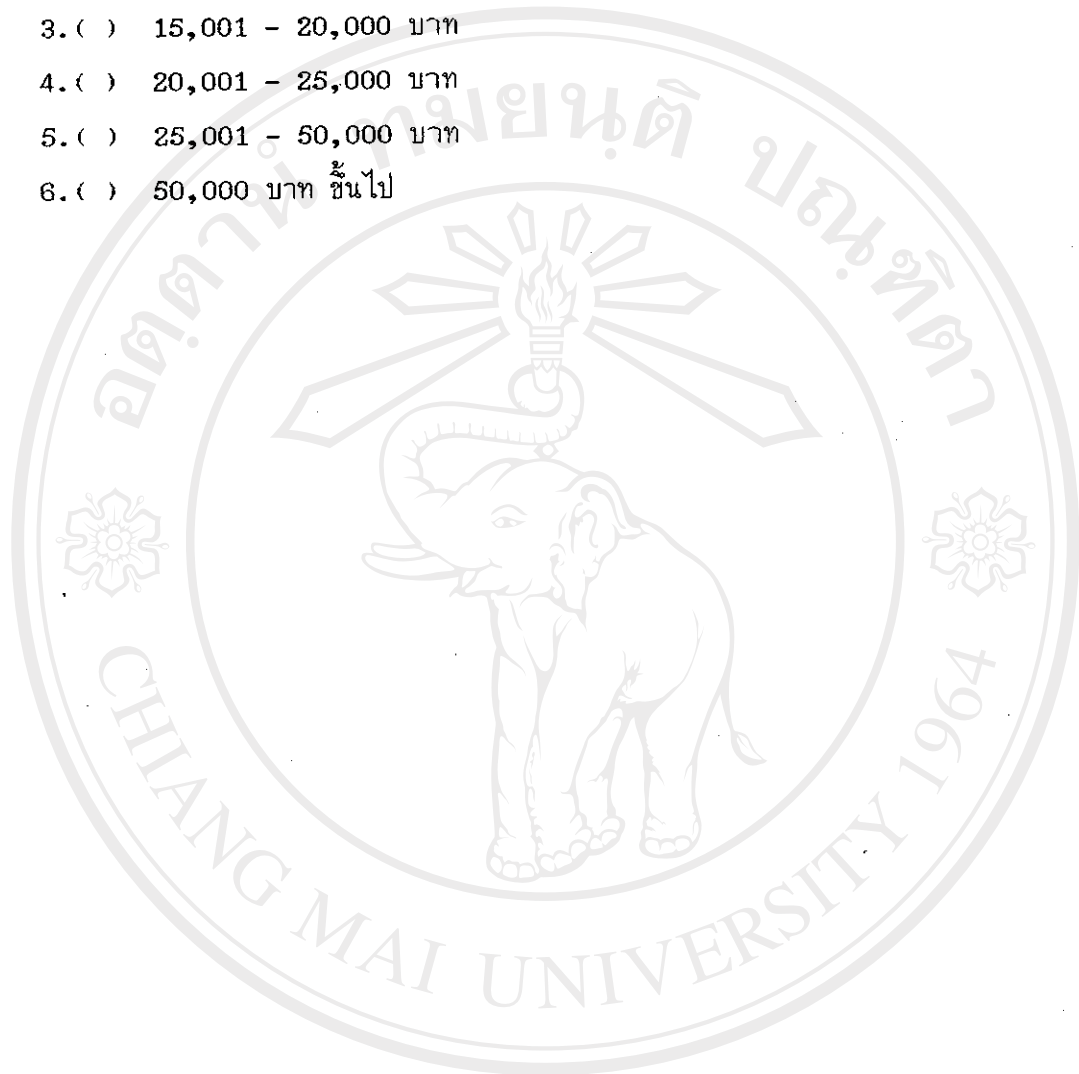
1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 2. () พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท
 3. () เจ้าของกิจการ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University

All rights reserved

6. รายได้เฉลี่ยของท่านและผู้ครัววม (ต่อเดือน) ประมาณ

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. () 10,001 - 15,000 บาท
3. () 15,001 - 20,000 บาท
4. () 20,001 - 25,000 บาท
5. () 25,001 - 50,000 บาท
6. () 50,000 บาท ขึ้นไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารในด้านวัตถุประสงค์ในการกู้
เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลากู้ยืม

7. ท่านกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)
1. () ซื้อที่ดินว่างเปล่า
 2. () ซื้อที่ดินและอาคาร
 3. () ปลูกสร้างอาคาร
 4. () ใ้ถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น
 5. () ซื้ออาคารชุด
 6. () อื่นๆ ระบุ.....
8. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น
 2. () เป็นธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ
 3. () หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อไม่ยุ่งยากเหมือนสถาบันการเงินอื่น
 4. () พนักงานธนาคารให้บริการแนะนำปรึกษาดี
 5. () อื่นๆ (ระบุ).....
9. ท่านขอเงินจากธนาคารในวงเงินเท่าใด
1. () ไม่เกิน 100,000 บาท
 2. () 100,001 - 200,000 บาท
 3. () 200,001 - 300,000 บาท
 4. () 300,001 - 400,000 บาท
 5. () 400,001 - 500,000 บาท
 6. () 500,001 - 600,000 บาท
 7. () 600,001 - 700,000 บาท
 8. () 700,001 บาทขึ้นไป

10. ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ของท่านกับธนาคารจำนวนกี่ปี

1. () 1 - 5 ปี
2. () 6 - 10 ปี
3. () 11- 15 ปี
4. () 16- 20 ปี
5. () 21- 25 ปี

11. ท่านได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารตามที่ขอกู้หรือไม่

1. () ได้รับอนุมัติวงเงินตามที่ขอกู้
2. () ได้รับอนุมัติวงเงินน้อยกว่าที่ขอกู้

12. ท่านเคยขยืมกับธนาคารมาแล้วกี่ครั้ง

1. () 1 ครั้ง
2. () 2 ครั้ง
3. () 3 ครั้ง
4. () มากกว่า 3 ครั้ง (ระบุ.....)

13. ลักษณะการกู้ยืมของท่านกับธนาคารมีผู้ร่วมกี่คน

1. () ไม่มีผู้ร่วม
2. () มีผู้ร่วม 1 คน
3. () มีผู้ร่วม 2 คน
4. () อื่นๆ ระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารคือ ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อน้อยเกินไป

14. ท่านคิดว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของท่านในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารคือ

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่จอดรถคับแคบ 2. ธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมือง ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ 3. สถานที่ติดต่อคับแคบ 4. ธนาคารตั้งอยู่ไกลตัวเมือง <p>ปัญหาการบริการภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อ น้อยเกินไป 2. พนักงานบริการไม่สุภาพ 3. การบริการไม่รวดเร็วเนื่องจากจำนวนพนักงานมีน้อยต้องรอคิวนาน 4. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน 5. ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น 6. การขอเพิ่มวงเงินกู้ทำได้ยาก 7. อัตราดอกเบี้ยสูง 8. ใช้หลักฐานในการยื่นขอสินเชื่อจำนวนมาก 					

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. อัตราค่าบริการด้านประเมิน ราคาเป็นอัตราที่แพงกว่าที่อื่น					
10. มีอัตราค่าธรรมเนียมสูง					
11. ไม่มีบริการ ติดต่o-สอบถาม					
12. ไม่เข้าใจวิธีการผ่อนชำระ					
13. ได้รับเอกสารจากธนาคารล่าช้า					
14. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย					
15. เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย ไม่พอ บริการ					
16. อื่นๆ ระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 เหตุผลการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารสงเคราะห์

15. ท่านเคยประสบปัญหาการค้างชำระหนี้กับธนาคารบ้างหรือไม่

1. () เคย
2. () ไม่เคย

16. ถ้าท่านเคยค้างชำระหนี้เหตุผลที่ทำให้ท่านค้างชำระหนี้กับธนาคารเนื่องจาก
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการค้างชำระหนี้	ใช่	ไม่ใช่
1. นำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นโดยไม่นำไปผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร		
2. ชื่อที่ดินและอาคารไว้แก่งำไรในช่วงสั้นๆ เพื่อรอการขายต่อ		
3. ชื่อที่ดินไว้แก่งำไรในช่วงสั้นๆ เพื่อรอการขายต่อ		
4. ขาดการผ่อนชำระเงินงวดกับธนาคารทำให้ดอกเบี้ยค้างชำระสูงจนไม่สามารถหาเงินมาชำระได้		
5. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ทำให้จำนวนเงินผ่อนชำระสูงขึ้นจนไม่สามารถชำระหนี้ได้		
6. มีหนี้สินภายนอกมาก		
7. ประสบปัญหาว่างงาน ยังหางานใหม่ไม่ได้		
8. รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถผ่อนตามงวดได้		
9. อื่นๆ ระบุ.....		
.....		

17. สาเหตุอื่นๆที่ทำให้ท่านประสบปัญหาการค้างชำระกับธนาคารได้แก่

1. _____
2. _____

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้า

18. ท่านคิดว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรปรับปรุงบริการในด้านใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ควรมีตู้ ATM ไว้บริการรับฝาก-ถอนเงินกระจายครอบคลุมพื้นที่
2. () ควรเพิ่มจำนวนสาขาย่อยของธนาคารไว้คอยบริการเพิ่ม
3. () ควรเพิ่มจำนวนพนักงานบริการให้มากขึ้น
4. () ธนาคารควรวางวิธีการลดเวลา ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้
บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. () ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า
6. () อื่นๆ (ระบุ) _____

19. ท่านคิดว่าธนาคารควรอนุมัติวงเงินสินเชื่ออย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน
2. () สามารถใช้บุคคลร่วมค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ได้
3. () สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันในการเพิ่มวงเงินได้
4. () อื่นๆ(ระบุ).....

ประวัติผู้ทำวิจัย

ชื่อ - นามสกุล

น.ส.เสาวคนธ์ อุฏฐานชีวิน

วัน เดือน ปี เกิด

7 กรกฎาคม 2505

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก
โรงเรียน ปวินส์รอยแยลส์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2524
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2528

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ.2529 - 2530 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
กองเศรษฐศาสตร์วิทยา กรมทรัพย์สิน
กระทรวงอุตสาหกรรม

ปี พ.ศ.2530 - 2533 พนักงานการเงิน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ปี พ.ศ.2533 - เมษายน 2536 พนักงานสินเชื่อสาขา

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

เมษายน 2536 - ปัจจุบัน สมุห์บัญชี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved