

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ประวัติของธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารเอเชียก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2485 โดย ดร.ปรีดี พนมยงค์ จากการจัดกิจการของธนาคาร โอเวอร์ซีส์ แบงก์กิง คอร์ปอเรชั่น และใช้ชื่อใหม่ว่า ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ในปี พ.ศ. 2519 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารเอเชีย จำกัด และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน 2 ปีต่อมา

นับเป็นเวลา 60 ปีแล้วที่ธนาคารเอเชียมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันธนาคารมีสาขาทั้งสิ้น 121 สาขา และเครื่อง ATM. 215 เครื่อง เพื่อบริการลูกค้าทั่วประเทศ โดยฐานลูกค้าของธนาคารคือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งผู้บริโภครายย่อย ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาต่อไปเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคารที่พนักงานร่วมกันกำหนดขึ้นว่า “ เราจะเป็นสถาบันการเงินไทยที่ดีที่สุด มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ มีบุคลากรมืออาชีพ ยึดมั่นในแนวทางที่ถูกต้องของการประกอบวิชาชีพ โดยยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ”

ในปี พ.ศ. 2541 ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของโลกได้เข้ามาถือหุ้นในธนาคารร้อยละ 75 ของทุนจดทะเบียน การร่วมทุนในครั้งนี้เอง ทำให้ธนาคารเอเชียกลายเป็น “ The International Thai Bank ” ที่มีเครือข่ายสาขาร่วมกับ ธนาคาร เอบีเอ็น แอมโร ครอบคลุมถึง 3,500 กว่าสาขาใน 76 ประเทศ สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และหลากหลายบริการที่มีคุณภาพระดับสากลสู่ลูกค้าทุกคน

ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)

1. สินเชื่อบ้าน (Asia Housing) เป็นบริการสินเชื่อระยะยาว สำหรับกู้ซื้อบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ และคอนโดมิเนียม อนุมัติวงเงินสูงสุด 80 % ของราคาประเมิน (75% สำหรับคอนโดมิเนียม) กรณีไถ่ถอนจากสถาบันการเงินอื่น อนุมัติวงเงินเท่ากับภาระเงินต้นคงเหลือ แต่ไม่เกิน 90% ของราคาประเมิน อัตราดอกเบี้ยเท่ากับ Housing Loan Rate (HLR) เท่ากับ 7.25% ต่อปี ผ่อนได้นานถึง 25 ปี

2. สินเชื่อบ้านช่วงส่งเสริมการตลาด (Asia Housing - Promotion) เป็นบริการสินเชื่อระยะยาว สำหรับกู้ซื้อบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ และคอนโดมิเนียม การอนุมัติวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับสินเชื่อบ้าน ผ่อนได้นานถึง 25 ปี แต่มี 3 ทางเลือกในเรื่องอัตราดอกเบี้ย

ทางเลือกที่ 1 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 5.25% ต่อปี ระยะเวลา 2 ปี

ทางเลือกที่ 2 อัตราดอกเบี้ยคงที่ 6.50% ต่อปี ระยะเวลา 3 ปี

ทางเลือกที่ 3 อัตราดอกเบี้ยคงที่ MLR - 2.00 % ต่อปี ระยะเวลา 2 ปี

หลังจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ย MLR- 0.50 % ต่อปี ตลอดอายุสัญญาทั้ง 3 ทางเลือก

3. สินเชื่อเพื่อการสร้างบ้าน (Asia Construction) เป็นบริการสินเชื่อระยะยาวสำหรับลูกค้าที่ต้องการกู้เงินเพื่อการสร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง อนุมัติวงเงินสูงสุด 70% ของราคาประเมินที่ดินบวก 100% ของราคาประเมินค่าก่อสร้าง รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 80% ของราคาประเมินที่ดินรวมกับค่าก่อสร้าง อัตราดอกเบี้ย MLR (อัตราดอกเบี้ยต่ำสำหรับลูกค้าชั้นดี) ปัจจุบันเท่ากับ 7.25% ต่อปี ผ่อนได้นานถึง 25 ปี เช่นเดียวกัน

คุณสมบัติของลูกค้าที่ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้ง 3 ประเภท มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- เป็นบุคคลธรรมดา สัญชาติไทยหรือชาวต่างชาติ
- เงินเดือนขั้นต่ำ 20,000 บาท
- อายุการทำงานอย่างน้อย 2 ปี และ 3 ปี สำหรับผู้ประกอบการอาชีพอิสระ / ธุรกิจส่วนตัว
- อายุขั้นต่ำ 21 ปี รวมระยะเวลากู้ไม่เกิน 65 ปี

วงเงินสินเชื่อ

- ขั้นต่ำ 350,000 บาท
- วงเงินสูงสุด 8 ล้านบาท สำหรับสาขาในเขตกรุงเทพฯ ฯ และปริมณฑล
- 6 ล้านบาท สำหรับสาขาในต่างจังหวัด

หลักประกัน

- ที่ดิน พร้อมสิ่งปลูกสร้าง บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ หรือคอนโดมิเนียม
- กรรมสิทธิ์หลักประกันต้องเป็นชื่อของผู้กู้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า
ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาโทสาขา
บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อ
อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อท่านกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาใส่แบบสอบถามในซองที่ปิดสนิท
ตามแนบ พร้อมแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ โดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบแบบ
สอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นายคเชนทร์ คิสาณวิวัฒน์

หมายเหตุ หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ นายคเชนทร์ คิสาณวิวัฒน์
โทร.(053) 304701 – 3 หรือ 01-8830607

แบบสอบถาม

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

() หญิง

() ชาย

2. อายุ

() 20 – 30 ปี

() 41 – 50 ปี

() 31 – 40 ปี

() ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

() มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() เจ้าของกิจการ

() พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

() น้อยกว่า 15,000 บาท

() 25,001 – 35,000 บาท

() 15,000 – 25,000 บาท

() มากกว่า 35,000 บาท

6. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารครั้งล่าสุด

() น้อยกว่า 1,500,000 บาท

() 1,500,000 – 3,000,000 บาท

() มากกว่า 3,000,000 บาท

7. ท่านได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากธนาคาร

() ตามวงเงินที่ขอกู้

() น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้

8. ระยะเวลาที่ธนาคารพิจารณาคำขอสินเชื่อของท่าน

() น้อยกว่า 15 วัน

() 31 – 60 วัน

() 16 – 30 วัน

() มากกว่า 60 วัน

9. เหตุจูงใจให้ท่านมาใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)

() ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร

() ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

() ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว

() ทราบการให้บริการจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ

() ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของท่าน ในการเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคาร ท่านให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีให้เลือกหลากหลาย วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
ด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่ำ					
ด้านสถานที่ เช่น ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ					
ด้านบุคลากร เช่น พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานมีทักษะ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน					
ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น มีความสะดวกรวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยาก					
ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
- ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีให้เลือกหลากหลาย					
- วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
- ความน่าเชื่อถือของธนาคาร					
- อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่ำ					

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของท่าน (ต่อ)

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้					
- ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในภาคติดต่อ					
- มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
- จำนวนสาขาที่ให้บริการมาก					
- อุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานทันสมัย					
- สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม					
- มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย เช่น Telephone Banking					
- มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์					
- มีการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ					
- มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
- มีจดหมายตรง / โทรศัพท์เชิญลูกค้ามาใช้บริการ					
- ลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร					
- พนักงานแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดียิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี					
- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ					
- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้					
- พนักงานมีทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงาน					
- พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้า และสนใจตอบสนอง					
- มีความสะดวก รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ					
- มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
- ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก					
อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของท่าน กับ ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โปรดกาเครื่องหมาย / ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
- ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่หลากหลาย					
- วงเงินสินเชื่อ ได้รับการอนุมัติน้อยไม่ตรงตามความต้องการ					
- ธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ					
ด้านราคา					
- อัตราดอกเบี้ยสูง					
- อัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการสูง					
- ระยะเวลาการชำระคืนสั้น					
ด้านสถานที่					
- ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ					
- สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
- จำนวนสาขาที่ให้บริการมีน้อย					
- สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย					
- มีเครื่องมือที่ให้บริการล่าสมัย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
- ขาดการโฆษณา ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์					
- ขาดการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ					
- ขาดพนักงานออกไปแนะนำบริการ					
- ขาดการส่งจดหมายตรง / โทรศัพท์เชิญลูกค้ามาใช้บริการ					
- ขาดการจูงใจ โดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร					
- พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม บุคลิกไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาวไม่ดี					
- พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ					
- พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และไม่ซื่อสัตย์					
- พนักงานขาดทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน					
- พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า และไม่สนใจตอบสนอง					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
- ขาดระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ					
- มีระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มาก ทำให้ยุ่งยาก					
อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 4 ความเป็นไปได้ที่จะแนะนำผู้อื่น และการกลับมาใช้บริการอีก

	ระดับความเป็นไปได้ที่จะแนะนำผู้อื่น หรือ กลับมาใช้บริการอีก				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
หากมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ					
หากมีโอกาสท่านจะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล นายคเชนทร์ ดิสภาณวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด 29 กุมภาพันธ์ 2503
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียนจักรคำคณาทร
จังหวัดลำพูน
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ภาควิชาบัญชีและบริหาร
ธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2528
ประวัติการทำงาน ปี พ.ศ. 2528 – 2538 ตำแหน่งสุดท้าย พนักงานบริหารชั้นต้น 2
หัวหน้าสายสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สาขาคณะแพทยศาสตร์ จังหวัดเชียงใหม่
ปี พ.ศ. 2538 – 2542 ผู้จัดการสำนักงานอำนวยการสินเชื่อ จังหวัดเชียงใหม่
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จี เอฟ จำกัด(มหาชน)
ปี พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)
สาขาดอนนาโฮเวย์-เชียงใหม่