



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้า

ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

กรุณาตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย กากบาท ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. ต่ำกว่าปริญญาตรี

3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

1. ค้าขาย 2. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

7. ภูมิลำเนา

1. อำเภอแม่สะเรียง 2. อำเภออื่น ๆ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

3. จังหวัดอื่น

8. ท่านใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินโดยใช้หลักประกัน

1. บุคคลค้ำประกัน 2. หลักทรัพย์ค้ำประกัน

9. วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ.....บาท

10. ระยะเวลาในสัญญากู้เงิน.....ปี

11. ระยะเวลาที่กู้มาจนถึงปัจจุบัน.....ปี

12. วัตถุประสงค์ในการขอกู้.....

13. ภาระหนี้ปัจจุบันมีเงินต้นคงเหลือ.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

1. ท่านคิดว่าปัจจัยใดใน 8 อันดับต่อไปนี้ มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง โดยการเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3 โดยให้อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด และ 2, 3 มีความสำคัญลำดับรองลงไป โดยเลือกเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้น

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพล
	1. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย
	2. ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้
	3. ปัจจัยด้านวงเงินกู้
	4. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน
	5. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม
	6. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
	7. ปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ
	8. ปัจจัยด้านสถานที่

กรุณากดกาบาทลงใน ในแต่ละปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีความสำคัญที่สุดเพียงข้อเดียวสำหรับการตอบ
คำถามข้อ 2 - 9

2. ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ย ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของ
ธนาคาร

- 1. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น
- 2. อัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกว่าสถาบันการเงินอื่น แต่เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก
- 3. อัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับสถาบันการเงินอื่น แต่มีสินเชื่อให้เลือกมากกว่า

3. ปัจจัยทางด้านหลักประกันเงินกู้ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของ
ธนาคาร

- 1. สามารถใช้หลักประกันซึ่งเป็นของบุคคลอื่นค้ำประกันเงินกู้ได้
- 2. สามารถใช้หลักประกันของตนเองค้ำประกันเงินกู้ได้
- 3. สามารถใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจค้ำประกันเงินกู้ได้

4. ปัจจัยทางด้านวงเงินกู้ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคาร

- 1. วงเงินให้กู้สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น
- 2. วงเงินให้กู้สามารถนำไปประกอบธุรกิจได้
- 3. วงเงินให้กู้เหมาะสมกับหลักประกันเงินกู้

5. ปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืน ที่ท่านเห็นว่ามีส่วน ให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของ
ธนาคาร

- 1. สามารถชำระคืนเงินกู้ได้ก่อนกำหนด โดยไม่มีค่าธรรมเนียมปรับ
- 2. สามารถกำหนดระยะเวลาชำระคืนได้นาน ทำให้ไม่เป็นภาระสามารถผ่อนได้ง่ายขึ้น
- 3. สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญา

6. ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง
ของธนาคาร

- 1. เพื่อใช้จ่ายอุปโภค บริโภค
- 2. เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการร้านค้า
- 3. เพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น อาคาร เครื่องจักร

7. ปัจจัยทางด้านค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสิน

- 1. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น
- 2. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับวงเงินกู้
- 3. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อแจ้งให้ทราบก่อน

8. ปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคาร

- 1. ได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่อ
- 2. เอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่มากและไม่ยุ่งยาก
- 3. ทราบระยะเวลาที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแน่นอน

9. ปัจจัยทางด้านสถานที่ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคาร

- 1. มีที่จอดรถสะดวก ติดต่อง่าย
- 2. สามารถชำระคืนได้ง่ายเพราะมีหลายสาขา
- 3. อยู่ในแหล่งชุมชน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสินเชื่อ

(ในแต่ละข้อให้ตอบข้อที่สำคัญที่สุด)

1. การให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

- 1. การยิ้มแย้ม แจ่มใสของพนักงานสินเชื่อ
- 2. การให้บริการที่รวดเร็ว
- 3. ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
- 4. พนักงานมีความกระตือรือร้น

2. ด้านสถานที่ของธนาคาร

- 1. อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก
- 2. มีสถานที่จอดรถปลอดภัย
- 3. มีการตกแต่งอาคารสำนักงานทันสมัย

3. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

- 1. มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการ
- 2. มีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
- 3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

4. ด้านสังคมและชุมชน

- 1. มีส่วนในการสร้างงานและอาชีพในชุมชน
- 2. ช่วยให้ผู้คลในชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น
- 3. มีส่วนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน

5. ด้านการให้คำปรึกษา

- 1. ให้คำปรึกษาในการขอกู้สินเชื่อ
- 2. ให้คำแนะนำและยินดีรับฟังปัญหา
- 3. แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ตรงประเด็น

6. ด้านทั่วไป

- 1. เป็นสถาบันการเงินของรัฐ มีความมั่นคง
- 2. มีสาขากระจายทั่วไป การติดต่อสะดวก
- 3. บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ
- 4. มีบริการสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท

-----ขอขอบคุณครับ-----

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุรพงศ์ ธรรมชาติ
วัน เดือน ปี เกิด	31 สิงหาคม 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยม โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปี 2525 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ปี 2532
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานระดับ 3 ธนาคารออมสินสาขาน้ำป่าด ปี 2533 พนักงานระดับ 4 – 5 ธนาคารออมสินสาขาลำพูน ปี 2536 พนักงานระดับ 6 ธนาคารออมสินสาขาท่าแพ ปี 2540 พนักงานระดับ 7 ธนาคารออมสินภาค ปี 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสินสาขาบวกรกหลวง ปี 2545 ผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง ปี 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved