



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

**โครงการวิจัย** เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงใหม่**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลลูกค้า

**ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงใหม่**

2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้า

**ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงใหม่**

เมื่อท่านกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้โดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นางสาววารภรณ์ ไทยธรรมยานนท์  
ผู้วิจัย

**หมายเหตุ** หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ นางสาววารภรณ์ ไทยธรรมยานนท์  
โทร.(053) 304701 – 3 ต่อ 102 หรือ 01-6572143

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

( ) หญิง

( ) ชาย

2. อายุ ..... ปี

## 3. สถานะภาพการสมรส

- ( ) โสด ( ) ม่าย  
( ) สมรส ( ) หย่าร้าง

## 4. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา ( ) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
( ) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาตรี  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ( ) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) เจ้าของกิจการ  
( ) พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ( ) อื่น ๆ ( โปรดระบุ )

6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน ..... บาท

7. วงเงินสินเชื่อที่ท่านกู้ยืมจากทางธนาคาร ..... บาท

8. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากทางธนาคาร ..... % ต่อปี

9. ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนจำนวน ..... เดือน

10. ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจกู้ยืมเงิน ท่านเคยมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) หรือไม่  
( ) มี ( ) ไม่มี

11. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
( ) มีผล ( ) ไม่มีผล

12. ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคาร มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่

- ( ) มีผล ( ) ไม่มีผล

13. เงื่อนไขในการยื่นเรื่องขอกู้ มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
 มีผล  ไม่มีผล
14. สินเชื่อส่วนบุคคลประเภทนี้ไม่ต้องใช้หลักประกันผลต่อการตัดสินใจขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
 มีผล  ไม่มีผล
15. การออกให้บริการนอกสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
 มีผล  ไม่มีผล
16. การที่ธนาคารมีหลายสาขา ทำให้ท่านมีความสะดวกในการชำระเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
 มีผล  ไม่มีผล
17. การให้บริการของพนักงานธนาคาร มีผลต่อการตัดสินใจในการขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่านหรือไม่  
 มีผล  ไม่มีผล

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้า  
 ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่าน โปรด  
 เลือกเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3 ตามลำดับ โดยให้ **1 มีความสำคัญมากที่สุด**

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจ
	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
	ปัจจัยด้านราคา
	ปัจจัยด้านสถานที่
	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
	ปัจจัยด้านบุคลากร
	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. ไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ยืม
  - ( ) 2. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม
  - ( ) 3. ธนาคาร มีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก
2. ปัจจัยด้านราคาของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่เหมาะสม
  - ( ) 2. มีการกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เหมาะสม
  - ( ) 3. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คี่นาน เหมาะสมดี
3. ปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ
  - ( ) 2. สถานที่ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม
  - ( ) 3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Telephone Banking ระบบ Electronic Banking ต่าง ๆ
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ และสื่อ ๆ
  - ( ) 2. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีจดหมายตรง ตลอดจนจนถึงมีการโทรศัพท์เชิญลูกค้ามาใช้บริการ
  - ( ) 3. ลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร
5. ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( ในแต่ละข้อ โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม สะอาด คูดี
  - ( ) 2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ บุคลิกดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี
  - ( ) 3. มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง

6. ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ( โปรดเลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ )
- ( ) 1. มีความสะดวก รวดเร็ว ในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
  - ( ) 2. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้
  - ( ) 3. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของท่าน กับ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอบพระคุณท่านในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววารภรณ์ ไทธรรมยานนท์

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววราภรณ์ ไทยธรรมยานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	7 กุมภาพันธ์ 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย จากโรงเรียนวัดโนนพ่ายพ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีการศึกษา ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร จากมหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2537
ประสบการณ์	พ.ศ.2539 ถึง พ.ศ.2545 พนักงานการเงิน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนนไฮเวย์-เชียงใหม่ พ.ศ.2545 ถึง พ.ศ.2548 เจ้าหน้าที่การตลาดสัมพันธ์อาวุโส ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนนไฮเวย์-เชียงใหม่ พ.ศ.2548 ถึง ปัจจุบัน Senior Customer Service Officer ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขานนนไฮเวย์-เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved