



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

--	--	--

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านานาชาติกรุงไทย  
เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านสินเชื่อต่อไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดให้ตามข้อเท็จจริง

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  21 - 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41- 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส  โสด  สมรส  
 ม่าย หรือ หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  ปวส. / อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท หรือสูงกว่า
5. อาชีพปัจจุบัน  รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัท / รับจ้าง  การเกษตร  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- |                                              |                                              |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,001 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท  |

7. ท่านใช้สินเชื่อประเภทใดกับธนาคารในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                                                      |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เบิกเงินเกินบัญชี (O/D)                                     | <input type="checkbox"/> กรุงไทยธนวิญ (C/L) |
| <input type="checkbox"/> เพื่อที่อยู่อาศัย (H/L)                                     | <input type="checkbox"/> เงินกู้ประจำ (F/L) |
| <input type="checkbox"/> เงินกู้ประเภทอื่น ๆ (เช่น อเนกประสงค์, เพื่อการศึกษา, ซพค.) |                                             |

8. ท่านใช้หลักประกันประเภทใดเป็นหลักประกันวงเงินสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> หลักทรัพย์ (ที่ดิน, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และอื่น ๆ) |
| <input type="checkbox"/> เงินฝากค้ำประกัน                                        |
| <input type="checkbox"/> บุคคลค้ำประกัน                                          |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ระดับความสำคัญ 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = ไม่มีความสำคัญ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ			
	4	3	2	1
1. ด้านราคา				
1.1 อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร				
1.2 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน, ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้, ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด				
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน				
2.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง				
2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
2.3 ความรู้ความสามารถความชำนาญ ในการให้บริการ				
2.4 การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ				

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่าน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ			
	4	3	2	1
3. ด้านความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร				
3.1 เป็นธนาคารของรัฐ				
3.2 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่				
4. ด้านผลิตภัณฑ์				
4.1 ความหลากหลายประเภทของสินเชื่อ				
4.2 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ				
4.3 วัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการ				
4.4 ความสะดวกในการชำระหนี้				
5. ด้านสถานที่				
5.1 อยู่ในแหล่งชุมชน				
5.2 สถานที่จอดรถสะดวก				
5.3 การตกแต่งอาคารสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน				
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด				
6.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์				
6.2 การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ				
6.3 การออกเดินตลาดพบลูกค้า				
7. ด้านกระบวนการให้บริการ				
7.1 เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อ				
7.2 ขั้นตอนการอนุมัติ				
7.3 ระยะเวลาในการทราบผลการอนุมัติ				
7.4 การทำนิติกรรมด้านสัญญา, การจำนอง				
8. ด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคารอยู่แล้ว เช่น เป็นลูกค้าเงินฝาก และเงิน โอนต่าง ๆ				

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ระดับความสำคัญ 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = ไม่มีความพึงพอใจ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ท่านมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ			
	4	3	2	1
<b>1. ด้านราคา</b>				
1.1 อัตราดอกเบี้ย				
1.2 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้ล่าช้าก่อนกำหนด, ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน				
<b>2. ด้านผลิตภัณฑ์</b>				
2.1 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่ให้กู้				
2.2 วงเงินที่สินเชื่อที่ได้รับ				
2.3 วัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการ				
<b>3. ด้านการให้บริการของพนักงาน</b>				
3.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นกันเอง				
3.2 พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ				
3.3 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
3.4 การแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ				
3.5 ใช้งานาสภาพ บุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย				
<b>4. ด้านสถานที่</b>				
4.1 สถานที่จอดรถสะดวก				
4.2 การตกแต่งอาคารสำนักงานที่มีความสวยงามทันสมัย				
4.3 ความสะอาดของอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ				
4.4 การบริการด้านอื่น ๆ เช่น บริการน้ำดื่ม				
<b>5. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
5.1 เอกสารประกอบในการยื่นขอกู้				
5.2 ขั้นตอนการอนุมัติ				
5.3 ระยะเวลาในการอนุมัติ				
5.4 การแจ้งผลการอนุมัติ				
5.5 การทำนิติกรรมสัญญา, จ้างนอง				
5.6 การติดตามผลหลังจากทำนิติกรรมสัญญาและจ่ายเงินกู้แล้ว				

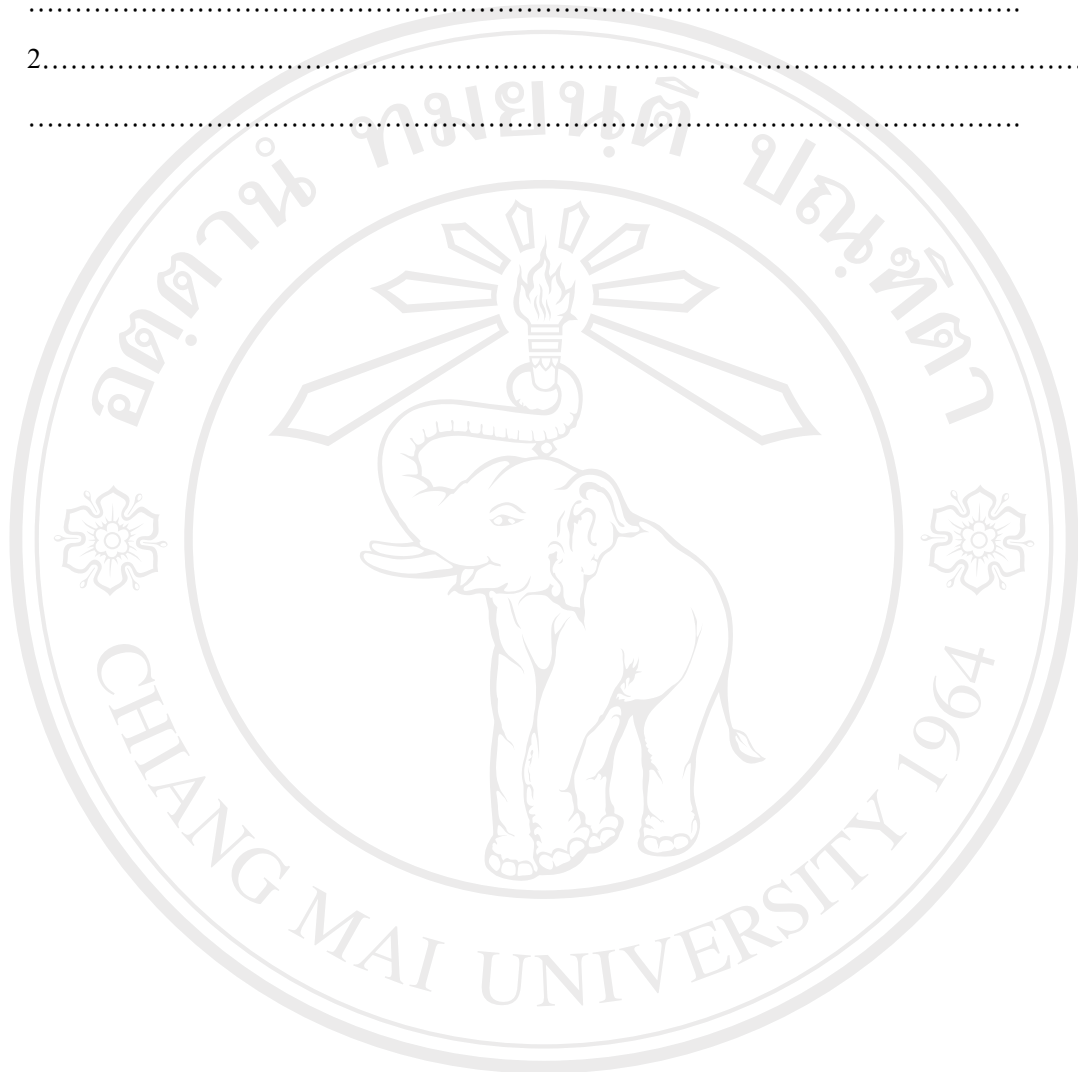
ปัญหาและข้อเสนอนั้นอื่น ๆ

1.....

.....

2.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายอำนาจ ราชศิลา
วัน เดือน ปี เกิด	4 มกราคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. , ปวส. วิทยาลัยเกษตรกรรมบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2534
ประวัติการทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย ตำแหน่ง เศรษฐกร ฝ่ายวิชาการและวางแผน ปี 2534 ตำแหน่ง เศรษฐกร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ปี 2535 ตำแหน่ง พนักงานสินเชื่อ สาขาแม่ริม ปี 2538 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สินเชื่อบุคคล สาขาแม่ริม ปี 2545 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติการเจ้าหน้าที่สินเชื่อ สาขาแม่ริม ปี 2546 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส งานอำนวยการสินเชื่อและการตลาด สำนักงานเขตเวียงพิงค์ ปี 2549 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส งานติดตามและบริหารงานกฎหมาย สำนักงานเขตเวียงพิงค์ ปี 2550 - ปัจจุบัน