



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่  
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง  
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางจึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง

( ) 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

5. อาชีพ

ข้าราชการ

ตำแหน่ง.....

ลูกจ้างประจำ

ตำแหน่ง.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

7. ท่านเคยเปลี่ยนสถาบันการเงิน (Refinance) หรือไม่

( ) 1. ใช่

( ) 2. ไม่ใช่

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและ  
ลูกจ้างประจำ

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

8. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์เพื่อ (เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น | <input type="checkbox"/> เก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน |
| <input type="checkbox"/> ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> ซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....       |   |
9. ท่านเข้าใจถึงรายละเอียดและหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์หรือไม่
- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เข้าใจ | <input type="checkbox"/> ไม่เข้าใจ |
|---------------------------------|------------------------------------|
10. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่นหรือไม่
- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|
11. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ .....บาท
12. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับร้อยละ.....ต่อปี
13. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....ปี
14. จำนวนเงินผ่อนชำระ.....บาทต่อเดือน
15. เงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อเนกประสงค์ (เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)
- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> ใช้นุคคลค้ำประกัน      |
| <input type="checkbox"/> ไม่มีบุคคลค้ำประกัน    |
| <input type="checkbox"/> ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน |
16. ท่านใช้บริการต่างๆจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นระยะเวลา.....ปี
17. ท่านทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อเนกประสงค์จากแหล่งใด  
(เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ตัวเอง        | <input type="checkbox"/> ครอบครัว /ญาติ พี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน | <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคาร          |
| <input type="checkbox"/> สื่อโฆษณา     |   |

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเอกประสงค์แก่  
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง  
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้ บริการสินเชื่อเอกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>				
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ				
1.2 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้				
1.3 เงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ				
1.4 เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ				
<b>2. ด้านราคา</b>				
2.1 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม				
2.2 การคิดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก				
2.3 การคิดค่าปรับกรณีชำระเสร็จสิ้นก่อนกำหนด				
<b>3. ด้านการจัดจำหน่าย</b>				
3.1 ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านทั่วประเทศ				
3.2 ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.				
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>				
4.1 โฆษณาประชาสัมพันธ์				
4.2 สามารถขอสินเชื่อใหม่เพื่อนำมาชำระหนี้เดิมได้				
<b>5. ด้านบุคลากร</b>				
5.1 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงานธนาคาร				
5.2 บุคลิกภาพพนักงานธนาคาร				
5.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร				
5.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงาน				
<b>6. ด้านกระบวนการ</b>				
6.1 ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อ				
6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติ				
<b>7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>				
7.1 สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ				
7.2 สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ				

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง  
**คำชี้แจง** โปรดเรียงลำดับความความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ มากที่สุดเพียง 3 อันดับ แล้วกรอกตัวเลขลงใน  โดยให้อันดับ 1 มีความพึงพอใจมากที่สุด

**1.) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

- วงเงินกู้ที่ได้รับ
- ความสะดวกในการผ่อนชำระเงินกู้
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
- เงื่อนไขการค้ำประกัน

**2.) ปัจจัยด้านราคา**

- อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร
- การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด

**3.) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย**

- ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน
- ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
- ลูกค้ำสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM, ตัดบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น

**4.) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

- ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

## 5.) ปัจจัยด้านบุคลากร

- พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม
- การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

## 6.) ปัจจัยด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนการอนุมัติ
- ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว
- เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาการจำนอง
- มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

## 7.) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ
- การตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย
- สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายธีรวัฒน์ ใหม่จันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	20 พฤษภาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาน่าน ปี 2548 – 2552 เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบฯ ปี 2552 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved