



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า
ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบ
สอบถาม ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาและเก็บเป็นความลับ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อานูภาพ วารินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. สถานะภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน
 3. เจ้าของกิจการ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน
 1. น้อยกว่า 20,000 บาท 2. 20,000 - 40,000 บาท
 3. 40,001 - 60,000 บาท 4. มากกว่า 60,000 บาท

7. โปรดตอบคำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านได้รับอนุมัติจากธนาคารออมสินสาขาแม่สายในครั้งล่าสุด
1. วงเงินอนุมัติที่ท่านได้รับเป็นจำนวนเท่าไร (โปรดระบุ) วงเงิน
 2. ท่านได้รับการอนุมัติสินเชื่อเมื่อปี พ.ศ.ใด (โปรดระบุ) ปี พ.ศ.
 3. ระยะเวลากู้ตามสัญญากำหนดไว้กี่ปี (โปรดระบุ) จำนวน.....ปี
8. นอกเหนือจากสินเชื่อธนาคารออมสินท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารใดหรือไม่
1. ไม่เคยใช้
 2. เคยใช้ (โปรดระบุชื่อธนาคาร).....

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายคือข้อใด (ระบุเพียง 1 ข้อ)

1. ยังไม่มีที่อยู่อาศัยต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง
2. มีที่อยู่อาศัยแล้วแต่ต้องการที่อยู่อาศัยใหม่
3. ต้องการสร้างที่อยู่อาศัยให้ผู้อื่น เช่น บิดา, มารดา หรือบุตร
4. ต้องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อมูลสินเชื่อใดบ้างที่ท่านศึกษาก่อนตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วงเงินที่ให้สินเชื่อ | <input type="checkbox"/> 2. ระยะเวลาการให้กู้ |
| <input type="checkbox"/> 3. อัตราดอกเบี้ย | <input type="checkbox"/> 4. ค่างวดผ่อนชำระ |
| <input type="checkbox"/> 5. ค่าธรรมเนียมในการขอกู้ | <input type="checkbox"/> 6. ระเบียบและเงื่อนไขในการขอกู้ |
| <input type="checkbox"/> 7. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | <input type="checkbox"/> 8. ปริมาณเอกสารที่ต้องในประกอบการขอกู้ |
| <input type="checkbox"/> 9. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร | <input type="checkbox"/> 10. บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 11. ระบบงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ธนาคารใช้ในการให้บริการ | |
| <input type="checkbox"/> 12. ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร | |
| <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายมาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ประสบการณ์ของตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. ครอบครัว |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน/คนรู้จัก | <input type="checkbox"/> 4. สื่อต่างๆ |

5. พนักงานของธนาคาร 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. ข้อมูลจากแหล่งใดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของท่านมากที่สุด
1. ประสบการณ์ของตนเอง 2. ครอบครัว
3. เพื่อน/คนรู้จัก 4. สื่อต่างๆ
5. พนักงานของธนาคาร 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
5. ท่านได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นหรือไม่
1. ได้ศึกษาเปรียบเทียบ 2. ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบ (โปรดข้ามไปตอบข้อ 8)
6. ท่านได้ศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารใดบ้าง
- (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ธนาคารกรุงเทพ 2. ธนาคารกสิกรไทย
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
5. ธนาคารกรุงไทย 6. ธนาคารนครหลวงไทย
7. ธนาคารทหารไทย 8. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
9. ธนาคารดีบีเอส ไทยทูน 10. ธนาคารยูโอบี รัตนสิน
11. ธนาคารเอเชีย 12. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
7. ในการเปรียบเทียบเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ ท่านให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่อไปนี้ในระดับใด (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

คุณสมบัติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ให้อ่างเงินสินเชื่อตามที่ต้องการ					
2. ให้อ่างระยะเวลาการกู้ตามที่ต้องการ					
3. อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
4. เงินค่างวดผ่อนชำระที่สามารถชำระได้					
5. ค่าธรรมเนียมในการขอกู้ไม่แพง					
6. ระเบียบ และเงื่อนไขในการขอกู้ไม่ยุ่งยาก					
7. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว					
8. ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้ไม่มาก					
9. สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระค่างวด					
10. พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์ และเต็มใจให้บริการ					

11. ระบบงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทันสมัย					
12. ความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีของท่านต่อภาพ พจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

8. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ให้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการมากกว่า
- 2. ให้ระยะเวลาการกู้ตามที่ต้องการมากกว่า
- 3. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า
- 4. เงินค่างวดที่สามารถผ่อนชำระเหมาะสมกว่า
- 5. ค่าธรรมเนียมในการขอกู้ต่ำกว่า
- 6. ระเบียบและเงื่อนไขในการขอกู้ยุ่งยากน้อยกว่า
- 7. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วกว่า
- 8. ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้น้อยกว่า
- 9. สถานที่สะดวกในการติดต่อ และส่งชำระเงินกู้ สะดวกกว่า
- 10. พนักงานมีบุคลิกภาพ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซื่อสัตย์และเต็มใจให้บริการ มากกว่า
- 11. ระบบงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยมากกว่า
- 12. ท่านมีความเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารออมสินมากกว่า
- 13. ท่านได้รับการแนะนำชักชวนโดยบุคคลอื่น เช่น คนในครอบครัว เพื่อน พนักงานธนาคารออมสิน
สื่อต่างๆ
- 14. เหตุผลอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านมีความพึงพอใจโดยรับรู้ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายในระดับใด

- 1. สูงกว่าที่คาดหวัง (พึงพอใจมาก)
- 2. ตรงกับที่คาดหวัง (พึงพอใจ)
- 3. ต่ำกว่าที่คาดหวัง (ไม่พึงพอใจ)

10. หลังจากได้รับเงินกู้ครบถ้วนแล้ว ท่านสามารถส่งชำระได้ตามเงื่อนไขของธนาคารออมสินสาขาแม่สายหรือไม่

- 1. ส่งชำระได้ตามเงื่อนไข
- 2. ไม่สามารถส่งชำระได้ตามเงื่อนไข เพราะ.....

11. หลังจากได้รับเงินกู้ครบถ้วนแล้ว ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารหรือการติดต่อจากพนักงานของธนาคารออมสินสาขา
แม่สายในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. บริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านเงินฝาก บัตรวีซ่า

2. วิธีการปฏิบัติหลังจากได้รับสินเชื่อ เช่น วิธีการส่งชำระ/สิทธิประโยชน์ทางภาษี
3. การส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น โครงการสินเชื่อจัดซื้อเฟอร์นิเจอร์/โครงการอัตราดอกเบี้ยคงที่
4. การให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อประสบปัญหาทางการเงิน
5. ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. ท่านจะแนะนำให้คนที่รู้จักมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินหรือไม่
1. แนะนำ
2. ไม่แนะนำ เพราะ.....
13. ในกรณีที่ท่านต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอีกครั้ง ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ธนาคาร ออมสินสาขาแม่สายหรือไม่
1. ใช้บริการ
2. ไม่ใช้บริการ เพราะ.....
14. ท่านประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สายในด้านใดบ้าง (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน)

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการให้กู้สั้นเกินไป					
1.3 ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป					
1.4 ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง					
2.2 ค่าธรรมเนียมในการกู้สูง					
2.3 เงินค่างวดผ่อนชำระสูง					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ท่าเลที่ตั้งธนาคารไม่สะดวกต่อการติดต่อ					
3.2 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์น้อย					
4.2 พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ					
5. ด้านบุคลากร					

5.1 การแต่งกาย บุคลิกภาพ วาจา ของพนักงานไม่ สุภาพเรียบร้อย					
5.2 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่มีความ เต็มใจในการให้บริการ					
5.3 พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือ ไร้วางใจ					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4 พนักงานไม่มีทักษะ และไม่มีประสิทธิภาพใน การทำงาน					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย					
6.2 สถานที่ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สะอาด ไม่สวยงาม					
6.3 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เครื่องบริการน้ำดื่ม แก้อัฟัก อุปกรณ์เครื่อง เขียน					
7. กระบวนการให้บริการ					
7.1 ระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก					
7.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน					
7.3 ระบบงานขาดความถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ					

15. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

.....
.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอนุภาพ วรินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	2 มีนาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์อัตราค่าขนส่ง บมจ.ปูนซีเมนต์ไทย ปี พ.ศ. 2540-2543 พนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน ปี พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved