



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินค้าเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ โดยนักศึกษาระดับปริญญา  
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึง  
ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ใน  
การวิจัย และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกาญจนา สุริโย

## แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินค้าเชื่อเพื่อที่  
อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

## 2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี  4. 41 – 50 ปี  
 5. 51 ปี ขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หย่า  4. หม้าย

## 4. ระดับการศึกษา

- 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี  2.ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี  4.อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. อาชีพ

1. รับราชการ/พนักงานองค์กรของรัฐ  2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัทเอกชน  4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
5. ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1.ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท  4. 30,001 – 40,000 บาท
5. 40,001 – 50,000 บาท  6. มากกว่า 50,000 บาท

## 7. วงเงินกู้

- 1.ไม่เกิน 1,000,000 บาท  2. 1,000,001 – 2,000,000 บาท
3. 2,000,001 – 3,000,000 บาท  4. มากกว่า 3,000,000 บาท

## 8. ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ

1. โครงการ ขอส.-กบข.  2. โครงการ ขอส.-สปส.
3. โครงการเอื้ออาทร  4. โครงการสวัสดิการไม่มีเงินฝากระหว่าง  
ขอส.กับหน่วยงาน
5. ไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่**

**คำชี้แจง 1.** จากประสบการณ์ของคุณในฐานะที่ลูกค้าของธนาคาร กรุณาแสดงความคิดเห็นว่าธนาคารขอดีเยี่ยมที่สามารถให้บริการแก่คุณอย่างดีเลิศนั้น ควรจะมีลักษณะตามข้อความที่คุณกำลังจะได้อ่านต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด และกรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในช่อง ระดับความคาดหวังในบริการของธนาคารขอดีเยี่ยม

**คำชี้แจง 2.** ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของคุณที่มีต่อการบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามการรับรู้ของคุณว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด ในช่องระดับการรับรู้จริงในบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการของธนาคารขอดีเยี่ยม					ข้อความ	ระดับการรับรู้จริงในบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. ธนาคารขอดีเยี่ยมมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย						1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
2. สภาพแวดล้อมของธนาคารขอดีเยี่ยม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						2. สภาพแวดล้อมของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
3. พนักงานของธนาคารขอดีเยี่ยม แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย						3. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการ ของธนาคารยอดเยี่ยม					ข้อความ	ระดับการรับรู้จริงในบริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
4. แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารยอดเยี่ยมมีความชัดเจน และสวยงาม						4. แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีความชัดเจน และสวยงาม					
ด้านความน่าเชื่อถือ						ด้านความน่าเชื่อถือ					
5. ธนาคารยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้						5. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้					
6. เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารยอดเยี่ยมเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง						6. เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง					
7. การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารยอดเยี่ยมต้องทำอย่างถูกต้อง						7. การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ทำได้อย่างถูกต้อง					
8. ธนาคารยอดเยี่ยมมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ						8. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ					

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการ ของธนาคารยอดเยี่ยม					ข้อความ	ระดับการรับรู้จริงในบริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
9. ธนาคารยอดเยี่ยมจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						9. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด					
<b>ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง</b>						<b>ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง</b>					
10. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ได้บอก ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับ บริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของ ธนาคารยอดเยี่ยม การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับ ธนาคารยอดเยี่ยม เป็นต้น						10. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ ได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นต้น					
11. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม มีความ พร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง						11. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ได้ทันทั่วทั้ง					
12. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม เต็มใจที่จะ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ						12. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ					

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการ ของธนาคารยอดเยี่ยม					ข้อความ	ระดับการรับรู้จริงในบริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
13. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า						13. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า					
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ						ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ					
14. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ						14. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
15. ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคารยอดเยี่ยม						15. ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่					
16. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ						16. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ					
17. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง						17. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการ ของธนาคารยอดเยี่ยม					ข้อความ	ระดับการรับรู้จริงในบริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า</b>						<b>ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า</b>					
18. ธนาคารยอดเยี่ยม ให้ความสนใจเฉพาะ สำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ						18. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้ ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามา ใช้บริการ					
19. ธนาคารยอดเยี่ยมเปิดให้บริการในเวลา ที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า						19. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เปิด ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการ ของลูกค้า					
20. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้ความเอา ใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย						20. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ ละราย					
21. ธนาคารยอดเยี่ยม ถือว่าผลประโยชน์ของ ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด						21. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด					
22. พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ทราบถึง ความต้องการของลูกค้า						22. พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ ทราบถึงความต้องการของลูกค้า					



**คำชี้แจง** โปรดให้คะแนนความสำคัญในแต่ละด้านของการบริการของ**ธนาคารที่ยอดเยี่ยม** ตามความคิดเห็นของท่าน โดยไม่จำเป็นต้องให้คะแนนครบทุกด้าน แต่ให้มีคะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 100 คะแนน (คะแนนน้อย หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย คะแนนมาก หมายถึง ระดับความสำคัญมาก)

ข้อความ	คะแนนความสำคัญ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (ลักษณะภายนอกของธนาคาร ที่สามารถรับรู้ได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน)	
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (ธนาคาร ให้บริการตามที่แจ้งให้ทราบอย่างถูกต้อง และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า เป็นสำคัญ)	
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเต็มใจให้บริการ)	
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (พนักงานของธนาคาร มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการ ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกวางใจและมั่นใจในการใช้บริการ)	
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (พนักงานของธนาคาร ให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจลูกค้า)	
<b>รวม</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของลูกค้า

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวกาญจนา สุริโย

วัน เดือน ปี เกิด

28 พฤษภาคม 2512

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง

ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

โรงเรียนพาณิชย์การเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2534 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา

มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2535 – 2538

พนักงานการเงิน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สาขาเชียงใหม่

พ.ศ. 2538 – 2547

สมุหบัญชี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สาขาลำพูน

พ.ศ. 2547 – 2550

สมุหบัญชี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สาขาเชียงใหม่

พ.ศ. 2550 – 2554

พนักงานบริหารจัดการเขตอาวุโส

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เขต 1 สำนักงานเขตเชียงใหม่

พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน

หัวหน้างานบริหารจัดการเขต

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เขต 1 สำนักงานเขตเชียงใหม่