



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

**เรื่อง** ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ธนาคารออมสินเขตพะเยา

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูลที่จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงของบุคคลใด ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

---

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ธนาคารออมสินเขตพะเยา

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ตั้งแต่ 20ปี-30 ปี

( ) 2. 31-40 ปี

( ) 3. 41-50 ปี

( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 ( ) 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

## 4. อาชีพ

- ( ) 1. ข้าราชการ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 3. พนักงานเอกชน / รับจ้าง ( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 5. ค้าขาย ( ) 6. เกษตรกร  
 ( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 2. 10,001-20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001-30,000 บาท ( ) 4. 30,001-40,000 บาท  
 ( ) 5. มากกว่า 40,000 บาท (โปรดระบุ).....

## 6. ท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สาขาใด

- ( ) 1. สาขาพะเยา ( ) 2. สาขาเชียงคำ  
 ( ) 3. สาขาจุน ( ) 4. สาขาปาง  
 ( ) 5. สาขาดอกคำใต้

## 7. ท่านได้ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารออมสิน ไปเพื่อ

- ( ) 1. ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร  
 ( ) 2. ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด  
 ( ) 3. ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น  
 ( ) 4. ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเอง หรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่  
 ( ) 5. เพื่อปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร  
 ( ) 6. เพื่อได้ถอนงานongที่ดิน หรือห้องชุดของตนเอง หรือคู่สมรส จากสถาบันการเงิน  
 ( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 8. ท่านได้รับอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารออมสินตามที่ท่านขอกู้หรือไม่

- ( ) 1. ตรงตามวงเงินขอกู้  
 ( ) 2. น้อยกว่าวงเงินขอกู้

## 9.ระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนกับธนาคาร

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี
- ( ) 2. ระยะเวลา 11-20 ปี
- ( ) 3. ระยะเวลา 21-30 ปี

## 10. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ได้รับวงเงินอนุมัติตามต้องการ
- ( ) 2. อัตราดอกเบี้ยด้านสินเชื่อที่ได้รับต่ำ
- ( ) 3. ธนาคารมีสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ
- ( ) 4. มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดส่งเสริมการขายที่ต่อเนื่อง
- ( ) 5. ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน
- ( ) 6. กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ
- ( ) 7. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย
- ( ) 8. รู้จักพนักงานของธนาคาร
- ( ) 9. ได้รับการแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ
- ( ) 10. ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง
- ( ) 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 11. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นบ้างหรือไม่ นอกจาก ธนาคารออมสิน

- ( ) 1. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)
- ( ) 2. เคย ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 2.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
  - ( ) 2.2 ธนาคารกรุงไทย
  - ( ) 2.3 ธนาคารกสิกรไทย
  - ( ) 2.4 ธนาคารกรุงเทพ
  - ( ) 2.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
  - ( ) 2.6 ธนาคารเกียรตินาคิน
  - ( ) 2.7 ธนาคารธนชาติ
  - ( ) 2.8 ธนาคารอาคารสงเคราะห์
  - ( ) 2.9 ธนาคารไทยพาณิชย์
  - ( ) 2.10 ธนาคารทหารไทย
  - ( ) 2.11 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อ  
เพื่อที่อยู่ธนาคารออมสินเขตพะเยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเทียบกับการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)</b>					
1) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม เพียงพอ					
2) จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระ					
3) ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ตรงตามต้องการ					
4) การอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย มีความหลากหลาย เช่น ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคาร ปลูก สร้างอาคาร ไปถ่อนจำนวนที่ดินและอาคารจากสถาบันการเงิน					
5) ความเหมาะสมของราคาประเมินหลักประกัน กำหนด ราคาตามมาตรฐานสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สิน แห่ง ประเทศไทย					
6) สัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน					
7) ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา(Price)</b>					
1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำทั้งคงที่และลอยตัว					
2) ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อ เก็บในอัตราตามวงเงินกู้ เช่น วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท คิดรายละ 500 บาท วงเงินกู้ไม่ เกิน 2,000,000 บาท คิดรายละ 1,000 บาท					
3) ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยมีความเหมาะสมกับทุนประกัน					
4) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน คิดร้อยละ 0.25 ของวงเงินขอู้					
5) ค่าบริการจัดทำนิติกรรมสัญญา เก็บรายละ 1,000 บาท					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเทียบกับการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<b>3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place)</b>					
1) สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ					
2) สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ					
3) เวลาเปิดทำการ ตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น.					
4) สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อได้หลายช่องทาง					
5) ที่ตั้งสาขาของธนาคารออมสินอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
6) สามารถติดต่อใช้บริการสินเชื่อทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต					
7) มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก					
<b>4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)</b>					
1) มีโฆษณาการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
2) มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินโดยใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม					
3) มีการส่งเสริมการขาย ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน โดยการแจกของแถม เช่น ร่มกันแดดกันฝน ร่มสนาม					
4) มีการจัดรายการชิงโชคในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน					
5) มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม					
6) มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน อย่างเหมาะสม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเทียบกับการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
7) มีกิจกรรมสิทธิพิเศษสำหรับผู้ซื้อสินค้าเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน					
<b>5.ปัจจัยด้านบุคลากร(People)</b>					
1) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง					
2) พนักงานสินเชื่อ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน					
3) พนักงานสินเชื่อ มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย					
4) พนักงานสินเชื่อ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ					
5) พนักงานสินเชื่อ มีความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้					
6) พนักงานสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง					
7) พนักงานสินเชื่อ ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
8) พนักงานสินเชื่อ เข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนองตอบตรงตามความต้องการ					
9) พนักงานสินเชื่อ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
10) พนักงานสินเชื่อ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ					
<b>6.ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process)</b>					
1) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป					
2) จำนวนพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ มีความเพียงพอ					
3) ขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกัน ดำเนินการภายใน 5 วัน นับจากวันยื่นเอกสาร					



ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเทียบกับการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
4) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหลังจากเอกสารครบถ้วน ทราบผลภายใน 10 วัน					
5) การคิดค่าบริการในการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6) มีการทำประกันสินเชื่อและประกันอัคคีภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยง					
7) ระบบงานสินเชื่อของธนาคารน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง					
<b>7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical evidence)</b>					
1) ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานในการอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย					
2) ธนาคารมีพื้นที่การให้บริการที่สะอาดและกว้างขวาง					
3) การจัดวางอุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบ และลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ					
4) ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่นั่งรับรองลูกค้า มีเครื่องดื่มรับรอง มีห้องน้ำเพียงพอ					
5) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
6) ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร					

8. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขต

จังหวัดพะเยาอยู่ในระดับใด

- ( ) 1. พอใจมากที่สุด      ( ) 2. พอใจมาก      ( ) 3. พอใจปานกลาง  
( ) 4. พอใจน้อย      ( ) 5. พอใจน้อยที่สุด

9. ในการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยครั้งต่อไปท่านจะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา ต่อไปหรือไม่

- ( ) 1. ใช่แน่นอน      ( ) 2. ยังไม่แน่ใจ      ( ) 3. ไม่ใช่      ( ) 4. ไม่ใช่แน่นอน



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการตอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ท่านมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยาหรือไม่

- ( ) 1. มี (ให้ตอบข้อ 2) ( ) 2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)

2. ถ้าท่านมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยาที่ท่านพบได้แก่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ
- ( ) 2. ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น
- ( ) 3. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระสูงกว่าธนาคารอื่น
- ( ) 4. ราคาประเมินหลักทรัพย์ต่ำกว่าที่ต้องการ
- ( ) 5. ค่าธรรมเนียมของธนาคารมีราคาแพง
- ( ) 6. ไม่มีดอกเบี้ย 0 % เหมือนธนาคารอื่น
- ( ) 7. ในจังหวัดพะเยาไม่มีสาขาเปิดบริการ 7 วัน
- ( ) 8. ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้กรณีมีปัญหา หรือต้องการสอบถามข้อมูล
- ( ) 9. ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม
- ( ) 10. ไม่ได้รับข่าวสารกิจกรรมพิเศษพิเศษ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักประกัน
- ( ) 11. ไม่มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ
- ( ) 12. พนักงานสินเชื่อขอเอกสารเพิ่มเติมหลายครั้ง
- ( ) 13. พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ
- ( ) 14. พนักงานไม่มีอำนาจตัดสินใจต้องรอผู้มีอำนาจตัดสินใจ
- ( ) 15. พนักงานไม่สามารถอธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
- ( ) 16. พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า
- ( ) 17. กฎเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอสินเชื่อมากเกินไป
- ( ) 18. ขั้นตอนในการขอสินเชื่อยุ่งยาก
- ( ) 19. รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น
- ( ) 20. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
- ( ) 21. ห้องน้ำชำระไม่สะอาด

( ) 22. ไม่มีป้ายแนะนำการบริการ

( ) 23. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางอัญชิภรณ์ พลไพรินทร์

วัน เดือน ปี เกิด

18 สิงหาคม 2506

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ(การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปีการศึกษา 2529

ประสบการณ์ทำงาน

2527 – 2531 พนักงานบัญชี บริษัท เบทาโกร จำกัด  
2531 – 2543 พนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน  
2543 – 2549 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสิน  
2549 – 2554 ผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสิน  
2554 – ปัจจุบัน ผู้จัดการเขต ธนาคารออมสิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved