



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม**เรื่อง**

ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยทางผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดก็ตามมา ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วิสุทธิ์ ดวงอภัย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือกและเติมคำตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

() ปวท. หรือ ปวส.

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้.....บาทต่อเดือน

6. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส
 () หย่า () หม้าย

7. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย กับสถาบันการเงินอื่น อยู่หรือไม่

- () ใช้ () ไม่ใช้

8. วงเงินที่ต้องการกู้ หรือที่ได้รับจากธนาคาร.....บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พอใจ

การได้รับบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	พอใจ	ไม่พอใจ
1. ได้รับเงินกู้ ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์		
2. ได้รับเงินกู้ที่มีระยะเวลาการชำระคืนที่ยาวนาน		
3. ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่น เงินกู้เพื่อการค้า		
4. ได้รับวงเงินกู้ในจำนวนที่สูง		
5. เอกสารประกอบการขอกู้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		

การได้รับบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	พอใจ	ไม่พอใจ
6. ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม		
7. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว		
8. พนักงานให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส		
9. การมีอัตราดอกเบี้ยของพนักงาน มีความสุภาพ และเป็นกันเอง		
10. ความรู้ในผลิตภัณฑ์ของพนักงาน		
11. พนักงานมีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ		
12. พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว และติดตามงาน		
13. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคาร		
14. ท่าเลที่ตั้ง ของสาขาที่ใช้บริการ		
15. มีจำนวนสาขา ที่ให้บริการมีมากเพียงพอ		
16. มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย ไว้ให้บริการ		
17. มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ		
18. การมีพนักงานออกไปพบโดยตรง และให้คำแนะนำที่ดี		
19. ไม่มีของแถม เมื่อสมัครใช้บริการ		
20. มีข้อมูลข่าวสาร แจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ		
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่		
22. สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียง		
23. มีป้ายบอก หน่วยงาน บริการด้านต่างๆ		
24. ความสะดวกสบายในการเดินทาง		
25. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแล อย่างทั่วถึง		

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการขอใช้บริการสินเชื่อที่อยู่ ณ ที่ทำการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องที่ตรง กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อัตราดอกเบี้ยสูง					
2. ระดับวงเงินที่ให้กู้					
3. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ					
4. มีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสูง					
5. มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติมมากเกินไป					
6. การให้การต้อนรับของพนักงาน					
7. การให้คำแนะนำของพนักงาน					
8. การให้บริการที่กระตือร้น และเต็มใจบริการ					
9. การไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับเงินกู้หรือไม่ได้รับ					

ข้อเสนอแนะ

.....

 Copyright © by Chiang Mai University

 All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวิสุทธิ ดวงอาทิตย์	
วัน เดือน ปี เกิด	22 สิงหาคม 2513	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532	สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน วัด โนนทัยพายัพ เชียงใหม่
	พ.ศ. 2538	สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved