



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและ
ลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อภिरดี ไชยเทพ
ผู้วิจัย

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดให้ตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) หย่า
4. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
5. อาชีพ ข้าราชการ ตำแหน่ง.....
 ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง.....
6. อายุงาน.....ปี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
8. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

9. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเนกประสงค์เพื่อ (เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น | <input type="checkbox"/> เก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน |
| <input type="checkbox"/> ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน | <input type="checkbox"/> ซื้อเครื่องใช้อุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

10. ท่านเข้าใจถึงรายละเอียดและหลักเกณฑ์ของสินเชื่อประเภทนี้หรือไม่

เข้าใจ

ไม่เข้าใจ

11. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อประเภทนี้จากสถาบันการเงินอื่นหรือไม่

เคย

ไม่เคย

12. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติบาท

13. ท่านเริ่มใช้วงเงินสินเชื่อประเภทนี้เมื่อเดือน.....พ.ศ.....

14. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับ

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์บวก 2

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำบวก 2

อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....ปี

16. จำนวนเงินผ่อนชำระ.....บาทต่อเดือน

17. เงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อประเภทนี้ (เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

ใช้บุคคลค้ำประกัน

ไม่มีบุคคลค้ำประกัน

ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

18. ท่านใช้บริการต่างๆจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นระยะเวลา.....ปี

19. ท่านทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อประเภทนี้จากแหล่งใด

(เลือกเพียงข้อเดียวเท่านั้น)

ตัวเอง

ครอบครัว /ญาติ พี่น้อง

เพื่อนร่วมงาน

พนักงานธนาคาร

สื่อโฆษณา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ
และลูกจ้างประจำ

โปรดเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ มากที่สุดเพียง 4 อันดับ แล้วกรอกตัวเลขลงใน
โดยให้อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด

1.) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- วงเงินกู้ที่ได้รับ
- ความสะดวกในการผ่อนชำระเงินกู้
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระ
- เงื่อนไขการค้ำประกัน

2.) ปัจจัยด้านราคา

- อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร
- การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด

3.) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

- ธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง
- ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน
- ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
- ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน

4.) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

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

5.) ปัจจัยด้านบุคลากร

- พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม
- การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

6.) ปัจจัยด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนการอนุมัติ
- ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว
- เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาการจำนอง
- มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

7.) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ
- อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง
- การตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย
- สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ

และลูกจ้างประจำ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความ พึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์				
1.1 วงเงินกู้ที่ได้รับ				
1.2 ความสะดวกในการผ่อนชำระเงินกู้				
1.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ				

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินค้าและบริการของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	มาก	ไม่มีความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)				
1.4 เงื่อนไขการค้าประกัน				
2. ด้านราคา				
2.1 อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร				
2.2 การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ				
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด				
3. ด้านการจัดจำหน่าย				
3.1 ธนาคารของรัฐที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง				
3.2 ธนาคารมีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน				
3.3 ธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.				
3.4 ธนาคารจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆเป็นสัดส่วน				
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด				
4.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร				
4.2 ข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่างๆ				
4.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต				
4.4 การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ				
5. ด้านบุคลากร				
5.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ				
5.2 การบริการที่ดีของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
5.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5.4 บุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสม				
5.5 การแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ				

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความ พึงพอใจ
6. ด้านกระบวนการ				
6.1 ขั้นตอนการอนุมัติ				
6.2 ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว				
6.3 เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก				
6.4 มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรม การจำนอง				
6.5 การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว				
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ				
7.1 สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ				
7.2 อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง				
7.3 การตกแต่งอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม และทันสมัย				
7.4 สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวอภิรดี ไชยเทพ
วัน เดือน ปี เกิด	22 มีนาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสหวิทยาการสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ปี 2548 – 2549 เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่เมาะ ปี 2549 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved