



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

อภิรักษ์ ศรียาบ

ผู้วิจัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง

.....ที่กำหนดให้ตามความจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ โสด สมรส

หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพปัจจุบัน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ครู/อาจารย์
 หุ่นส่วน /เจ้าของกิจการ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 อาชีพอิสระ เช่นแพทย์,ทนาย รับจ้างทั่วไป
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนบาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

7. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ.....บาท
8. อัตราดอกเบี้ย
 อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี เป็นต้น
 อัตราดอกเบี้ยลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) ที่ธนาคารกำหนดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และตามสภาวะการตลาดในขณะนั้น ๆ
9. ระยะเวลาในการผ่อนชำระปี
10. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อเดือน.....บาท
11. วิธีการชำระคืน
 ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ
 ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงเทพ ฯ

12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ตัวเอง | <input type="checkbox"/> ครอบครัว /ญาติพี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน | <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> พนักงานขายของโครงการ | <input type="checkbox"/> สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร |

13. รูปแบบที่อยู่อาศัย

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยว | <input type="checkbox"/> บ้านแฝด |
| <input type="checkbox"/> ทาวน์เฮ้าส์ | <input type="checkbox"/> อาคารพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> ห้องชุด | |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

โปรดเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มากที่สุดเพียง 3 ลำดับ ลงใน โดยให้ลำดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- ธนาคารให้วงเงินกู้ถึง 80-90% ของราคาประเมิน
- ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน
- ลูกค้านำสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันต่างๆเต็มจำนวน
- ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี

2. ปัจจัยด้านราคา

- อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร
- การคิดค่าบริการต่างๆเช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการสินเชื่อ เป็นต้น
- อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น การไถ่ถอนวงเงินก่อนครบสัญญา

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

- ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการด้านสินเชื่อทั่วประเทศ
- มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการด้านสินเชื่อนอกสถานที่ทำการธนาคารได้
- ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการด้านสินเชื่อผ่านระบบเว็บไซต์ของธนาคาร

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- การได้รับคำแนะนำจากพนักงานของธนาคาร
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

- พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- พนักงานมีการบริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน
- พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม
- พนักงานให้คำแนะนำที่ดีและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน
- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
- เอกสารในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- มีการแจ้งผลการอนุมัติ การจัดทำนิติกรรมสัญญาจ้างเอง
- มีการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง
- อาคารสถานที่สะอาด
- การตกแต่งของอาคารสำนักงานมีความทันสมัย
- สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ

8. โปรดเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 สินค้าเพื่อที่อยู่อาศัย มากที่สุดเพียง 3 อันดับลงใน โดยให้อันดับ 1 มีความสำคัญมากที่สุด

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัจจัยด้านบุคลากร
- ปัจจัยด้านกระบวนการ
- ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์				
1.1 ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 80-90% ของราคาประเมิน				
1.2 ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน				
1.3 ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี้ยประกันต่างๆ เต็มจำนวน				
1.4 ธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงถึง 30 ปี				
2. ด้านราคา				
2.1 อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร				
2.2 การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการสินเชื่อ				
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น การไถ่ถอนวงเงินก่อนครบสัญญา				
3. ด้านการจัดจำหน่าย				
3.1 ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการสินเชื่อทั่วประเทศ				
3.2 มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่สามารถให้บริการนอกสถานที่ทำการธนาคารได้				
3.3 ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการขอรับบริการสินเชื่อผ่านระบบเว็บไซต์ของธนาคารได้				

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความ พึงพอใจ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด				
4.1 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร				
4.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ				
4.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ				
5. ด้านบุคลากร				
5.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ				
5.2 การบริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
5.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5.4 มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเหมาะสม				
5.5 การแนะนำและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ				
6. ด้านกระบวนการ				
6.1 ขั้นตอนการอนุมัติไม่ยุ่งยาก				
6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว				
6.3 เอกสารประกอบในการยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก				
6.4 มีการแจ้งผลการอนุมัติ จัดทำนิติกรรมจำนอง				
6.5 การติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้แล้ว				
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ				
7.1 อาคาร สถานที่ของธนาคารกว้างขวาง				
7.2 อาคารสถานที่สะอาด				
7.3 การตกแต่งของอาคารสำนักงานมีความทันสมัย				
7.4 สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายอภิรักษ์ ศรียาบ
วัน เดือน ปี เกิด	30 มกราคม 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ปี 2538 - ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้จัดการสาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved