



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของ
บุคคลใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี
 41-50ปี 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานเอกชน / รับจ้าง เจ้าของกิจการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. จบระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า / ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ระดับรายได้ต่อเดือนของครอบครัวท่าน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,000 – 25,000 บาท
 3. 25,001 – 35,000 บาท 4. 35,001 – 45,000 บาท
 5. 45, 001 – 55,000 บาท 6. 55,001 – 65,000 บาท
 7. 65,001–100,000 บาท 8. 100,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาเป็นระยะเวลา

- () 1. ต่ำกว่า 3 เดือน () 2. 3 - 6 เดือน
() 3. 6-12 เดือน () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินฝาก () 2. สลากออมสิน
() 3. สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว () 4. การใช้บริการเครื่อง ATM.
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. วงเงินสินเชื่อปัจจุบันของท่านที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- () 1. ต่ำกว่า 500,000 บาท () 2. 500,000.00 - 999,999 บาท
() 3. 1,000,000 – 3,000,000 บาท () 4. มากกว่า 3,000,000 บาท
(โปรดระบุ).....

9. ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของท่านครั้งล่าสุด

- () 1. น้อยกว่า 2 สัปดาห์ () 2. 2 – 4 สัปดาห์
() 3. 5-7 สัปดาห์ () 4. 8-10 สัปดาห์
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านทราบข้อมูลบริการด้านธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ
() 2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์
() 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์
() 4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
() 5. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขาธนาคาร
() 6. ทราบจากพนักงานธนาคาร
() 7. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เนื่องจาก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- () 2. ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ
- () 3. ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง
- () 4. มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ
- () 5. ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ
- () 6. ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ
- () 7. อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม
- () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสิน
สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือไม่

- () 1. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)
- () 2. เคย ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 2.1 ธนาคารกสิกรไทย () 2.2 ธนาคารกรุงไทย
 - () 2.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ () 2.4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
 - () 2.5 ธนาคารทหารไทย () 2.6 ธนาคารนครหลวงไทย
 - () 2.7 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ () 2.8 ธนาคารซีไอเอ็มบี
 - () 2.9 ธนาคารยูโอบีรีตันสิน () 2.10 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
 - () 2.11 ธนาคารธนชาติ () 2.12 ธนาคารเกียรตินาคิน
 - () 2.13 ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ () 2.14 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์
 - () 2.15 ธนาคารซีทีแบงก์
 - () 2.16 สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, คิวเคช, จีอีแคปปิตอล
 - () 2.17 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ที่ท่านได้รับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังของท่าน				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1) วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ					
2) ความมั่นคงของธนาคาร					
3) ธนาคารมีสินเชื่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้ บริการ					
4) การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า					
5) หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้นำมาขึ้นประกอบการ พิจารณา					
6) การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคา เหมาะสม					
7) สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน					
8) ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้					
2. ปัจจัยด้านราคา					
1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
2) ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม					
3) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด					
4) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน					
5) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังของท่าน				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place)					
1) สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง มาติดต่อใช้บริการ					
2) บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการ					
3) ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ					
4) ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทาง อินเทอร์เน็ต					
5) มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้าเพื่อชำระหนี้ต่างสำนักงาน					
6) เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่บ้าน					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1) มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์					
2) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน					
3) สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม การจัดการสินเชื่อ					
4) การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า					
5) ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย					
6) การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง					
7) ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และ ความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังของท่าน				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร (people)					
1) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง					
2) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ เชื่อถือได้					
3) พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
4) พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้					
5) พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง					
6) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและ แต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ					
7) พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
8) พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง					
9) พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า					
2) อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง					
3) มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
4) ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด					
5) ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย					
6) ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวก ในการใช้บริการ					
7) บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
8) ระเบียบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
9) ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่ง รอมีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด					
10) ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังของท่าน				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
7. ด้านกระบวนการ (process)					
1) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ					
2) ขั้นตอนการประเมินและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน					
3) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4) การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว					
5) ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					

ในกรณีที่หากมีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย ท่านคิดว่าทำจะ

- () 1. ทำการ Refinance แน่แน่นอน
- () 2. ยังไม่แน่ใจ เพราะ.....
- () 3. ยังคงอยู่กับธนาคารออมสินต่อไป

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ต้องการตอบ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อที่ท่านพบปัญหา
- () 1. จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ
- () 2. การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า
- () 3. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทภายนอกสูงเกินไป
- () 4. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร
- () 5. ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย
- () 6. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า
- () 7. พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง
- () 8. พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ
- () 9. พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน

- () 10. ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก
- () 11. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ แก้อိ้นั่ง ปากกา เป็นต้น
- () 12. เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก
- () 13. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
- () 14. พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน
- () 15. พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว
- () 16. ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ
- () 17. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน
- () 18. พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย
- () 19. ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ
- () 20. โทรศัพท์สายไม่ว่าง
- () 21. พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน
- () 22. เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่
- () 23. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่
- () 24. พนักงานสินเชื่อทำงานช้า
- () 25. ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก
- () 26. กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป
- () 27. รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น
- () 28. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ

ปัญหาอื่นๆ ที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

ที่ ชม.มช. 47/2553

ธนาคารออมสิน



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่

1 เมษายน 2553

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง อนุญาตให้ทำการค้ำคว้าอิสระ

ตามที่ นางสาวแสงทิพย์ ชัยदान พนักงานธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัสนักศึกษา
511532264 ได้ขออนุญาตค้ำคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้
บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน” นั้น

ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้
ความสามารถ และสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จึงอนุญาตให้นางสาวแสงทิพย์ ชัยदान ทำการศึกษาความ
พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินสาขา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิไลวรรณ มีสุข)

ผู้จัดการสาขา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางแสงทิพย์ ชัยदान

วัน เดือน ปีเกิด 24 กุมภาพันธ์ 2507

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2523 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา โรงเรียนคาราวินาลัย จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมนคร กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน

- พ.ศ. 2531 เจ้าพนักงานบัญชี โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่
- พ.ศ. 2531 พนักงานปฏิบัติการ 2 ธนาคารออมสินสาขาพาน จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2533 พนักงานปฏิบัติการ 3 ธนาคารออมสินสาขาประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2535 พนักงานปฏิบัติการ 4 – 5 ธนาคารออมสินสาขาแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- พ.ศ. 2541 พนักงานปฏิบัติการ 6 – 7 ธนาคารออมสินสาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2548 – 2550 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2550 – มิ.ย. 2553 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- มิ.ย. 2553 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่