



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม
พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ
ของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด หรือสถาบันใดเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หย่า/แยกกันอยู่ () หม้าย
4. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
() ข้าราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () รับจ้างทั่วไป
() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () เกษตรกร
() อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน บาท/เดือน

7. สาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ

- () สาขาซอยสะเก็ด () สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ () สาขาบวศรทรวง ()
สำนักกำแพง () สาขาแม่โจ้ () สาขาสันทราย
() สาขามิโชคพลาซ่า () สาขาบ่อสร้าง () สาขาสามแยกสันทราย

ส่วนที่ 2 กรุณาใส่หมายเลขเรียงอันดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของท่าน ตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง ลำดับที่ 7 โดยหมายเลข 1 สำคัญที่สุด และหมายเลข 7 สำคัญน้อยที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมิน, ลูกค้ำสามารถกู้เพิ่มได้อีก 5% ของราคาซื้อขาย, ธนาคารออมสินมีการเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินกู้ให้แกลูกค้าชั้นดี, ลูกค้ำสามารถกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี่ยประกันเต็มจำนวน และธนาคารออมสินให้ลูกค้ำสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี

ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของลูกค้า, ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยของลูกค้า, ธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทั่วประเทศ, อาคารสถานที่ของธนาคารออมสินกว้างขวาง และที่จอดรถมีเพียงพอต่อการบริการ, ลูกค้ำสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM เคาน์เตอร์เซอร์วิส

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารออมสิน, การได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมและเสนออัตราดอกเบี้ยแบบพิเศษในงานมหกรรมการเงิน, การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และธนาคารออมสินให้สิทธิพิเศษแก่พนักงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ธนาคารออมสินได้มีการทำบันทึกข้อตกลงไว้ เช่น ได้รับดอกเบี้ยลูกค้ำกว่าปกติ

ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสินเชื่อเคหะ และพนักงานธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้คำแนะนำที่ดี

ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็วและเอกสารประกอบการยื่นไม่ยุ่งยาก

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อของธนาคาร
ออมสิน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 กรกฎาคม
ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. ท่านเป็นลูกค้าธนาคารออมสินมานาน.....ปี
2. วัตถุประสงค์ในการขอกู้
 - () ซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
 - () ซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุด
 - () ซื้อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
 - () ซื้อที่ดินที่มีอาคารของตนเองหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว
 - () ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดินซึ่งเป็นของตนเองหรือคู่สมรส
 - () โฉนดงานจองที่ดิน ที่ดินและอาคารหรือห้องชุดของตนหรือคู่สมรส จากสถาบัน
การเงินอื่น
3. ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ
 - () บ้านเดี่ยวชั้นเดียว () บ้านเดี่ยว 2 ชั้น () บ้านแฝด
 - () คอนโดมิเนียม () อาคารพาณิชย์ () ทาวน์เฮ้าส์
 - () อื่น ๆ ระบุ.....
4. ขนาดที่ดิน.....ตารางวา
5. วงเงินที่ขอสินเชื่อ.....บาท
6. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ.....บาท
7. ค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อครั้งนี้.....บาท
8. ท่านต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยหรือไม่
 - () จ่าย เป็นเงิน.....บาท
 - () ไม่จ่าย
9. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ท่านเลือกใช้
 - () ปีที่ 1 1.25% ปีที่ 2 MLR – 1.75% ปีที่ 3 เป็นต้นไป MLR – 0.5%
 - () ปีที่ 1-3 4.5% ปีที่ 4 เป็นต้นไป MLR – 0.5%
10. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....ปี
11. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ.....บาท

12. วิธีการชำระคืนเงินกู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน
 ตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ หักในสลิปเงินเดือนผ่านหน่วยงาน
 ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

13. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะ

- ตนเอง ครอบครัว พนักงานธนาคารออมสิน
 เพื่อน อื่น ๆ ระบุ.....

14. ท่านเคยผิณฑ์ชำระเงินกู้สินเชื่อเคหะหรือไม่

- เคยครั้ง
 ไม่เคย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 โปรด
ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของแต่ละข้อให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สินเชื่อนี้ให้วงเงินสูงสุดถึง 95% ของราคาประเมินเพียงพอกับความต้องการ					
2. ธนาคารออมสินให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี					
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น					
4. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม					
5. ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและที่อยู่อาศัย และลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้หลายช่องทาง					
6. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสิน เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์					
7. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อเคหะ					
8. พนักงานออมสินมีจิตในการให้บริการ					
9. ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นขอกู้ไม่ยุ่งยาก					
10. ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอบคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปิยภรณ์ เปล่งศรีวัฒนา
วัน เดือน ปี เกิด	7 กุมภาพันธ์ 2531
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคน่าน สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ
ประวัติการทำงาน	2554 - ปัจจุบัน หนาคารออมสินสาขาสามแยกสันทราย ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ 5 2553-2554 หนาคารออมสินสาขามีโชคพลาซ่า ตำแหน่งพนักงาน ปฏิบัติการ 4



CHIANG MAI UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved