



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

--

แบบสอบถาม

เรื่อง ปึงจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการด้านสินค้าเพื่อที่อยู่อาศัยของ  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

แบบสอบถามนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าภาวนิพนธ์  
ความหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความช่วยเหลือมา ณ โอกาสนี้

- คำชี้แจง ในการตอบถามแบบสอบถาม แบบสอบถามนี้ทั้งหมด 4 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการด้านสินเชือของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์
  - ตอนที่ 3 ปึงจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการสินเชือเพื่อที่อยู่อาศัย  
ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด  
ด้านพนักงาน ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ
  - ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การสนอมผลการกระทำโดยส่วนรวม เพื่อจะเป็น  
ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์  
ในโอกาสต่อไป

นายมนตรี ญาณกรรม  
นักศึกษาวิญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## แบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาคเหนือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความในที่ว่างที่ให้  
ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. หญิง ( ) 2. ชาย

2. อายุ

( ) 1. ตั้งแต่ 30 ปี ลงไป ( ) 2. 31 - 40 ปี  
( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง ( ) 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
( ) 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. ปริญญาโท ( ) 6. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

( ) 1. ข้าราชการ ( ) 2. เจ้าของกิจการ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. อาชีพอิสระ  
( ) 5. พนักงานบริษัท ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้

( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 - 10,000 บาท  
( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท  
( ) 5. 20,001 - 25,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพินธุ์

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ

1. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทใด

- |                          |                              |                          |                                   |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร      | <input type="checkbox"/> | 2. โฉนดงานออกจากสถาบันการเงินอื่น |
| <input type="checkbox"/> | 3. ปลุกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม | <input type="checkbox"/> | 4. ชำระหนี้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย  |

2. ถ้าท่านจะใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มเติมจากเดิม ท่านจะมาใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทใด

- |                          |                                |                          |                                   |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร        | <input type="checkbox"/> | 2. โฉนดงานออกจากสถาบันการเงินอื่น |
| <input type="checkbox"/> | 3. ปลุกสร้าง/ต่อเติม/ซ่อมแซม   | <input type="checkbox"/> | 4. ชำระหนี้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย  |
| <input type="checkbox"/> | 5. ไม่ต้องการสินเชื่อเพิ่มเติม |                          |                                   |

3. ในรอบระยะเวลา 1 เดือน ท่านได้มาติดต่อที่ธนาคารเป็นจำนวนกี่ครั้ง

- |                          |                    |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ต่ำกว่า 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> | 2. 2-3 ครั้ง       |
| <input type="checkbox"/> | 3. 4-5 ครั้ง       | <input type="checkbox"/> | 4. มากกว่า 5 ครั้ง |

4. ในการมาติดต่อที่ธนาคาร ท่านใช้ระยะเวลาในการติดต่อโดยเฉลี่ยต่อครั้งนานเท่าใด

- |                          |                      |                          |                     |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ต่ำกว่า 5 นาที    | <input type="checkbox"/> | 2. 5 นาที - 15 นาที |
| <input type="checkbox"/> | 3. 16 นาที - 30 นาที | <input type="checkbox"/> | 4. มากกว่า 30 นาที  |

5. ท่านชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพินธุ์ ในแต่ละเดือน โดยวิธีใด

- |                          |                              |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. หักเงินเดือนจากต้นสังกัด  | <input type="checkbox"/> | 2. หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> | 3. มาติดต่อชำระหนี้ที่ธนาคาร | <input type="checkbox"/> | 4. ชำระผ่านจุดรับชำระหนี้    |

ตอนที่ 3 ระดับความสำคัญปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

ในการพิจารณาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคาร ท่านให้ความสำคัญต่อยปัจจัยต่อไปนี้หรือไม่? โปรดเขียนเครื่องหมาย / ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัจจัยด้านการตลาด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ					
2. ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้					
3. รูปแบบการกู้เงิน เช่น กู้ปลูกสร้าง กู้ซื้อ					
4. ชื่อเสียงของธนาคาร					
<b>ด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. ค่าธรรมเนียมเริ่มต่ำ					
3. ค่าประเมินราคาหลักประกันต่ำ					
4. ค่าเบี้ยประกันต่ำ					
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ที่มอที่ตั้งธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก					
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4. สถานที่ทำการกว้างขวาง และมีการตกแต่งภายนอกและภายในดี					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์					
2. การประชาสัมพันธ์					
3. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					

ปัจจัยด้านการตลาด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. การเปิดเว็บไซต์ของธนาคาร					
<b>ด้านพนักงาน</b>					
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการให้บริการ					
2. พนักงานมีความซื่อสัตย์					
3. พนักงานมีความเอาใจใส่และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการต่อลูกค้า					
4. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
<b>ด้านมาตรฐานทางกายภาพ</b>					
1. เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน					
2. ป้ายบอกส่วนงานในการให้บริการ					
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
4. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย					
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
1. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2. ระเบียบและเงื่อนไขอื่นๆ ในการให้สินเชื่อ					
3. ขั้นตอนในการรับบริการ					
4. ความสะดวกในการชำระหนี้					

ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร

4.1 ท่านคิดว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเกษลินธุ์ ควรปรับปรุงบริการในด้านสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) ให้ติดตั้งระบบโทรทัศน์ในการรอใช้บริการ
2. ( ) ให้เพิ่มประเภทการกู้ นอกจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
3. ( ) ให้สามารถใช้บุคคลคำประกันสินเชื่อได้

4. ( ) ให้สามารถใช้จ่ายเงินฝากค่าประกันในการกู้หรือเพิ่มวงเงินกู้  
 5. ( ) ควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานราย ได้ปัจจุบัน  
 6. ( ) อื่นๆ (ระบุ).....

#### 4.2 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ท่านคิดว่าการใช้บริการค้ำเงินเพื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์

ปัญหาคิดขึ้นในด้านใดบ้าง

##### 1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1.....  
 1.2.....

##### 2. ปัญหาด้านราคา

- 2.1.....  
 2.2.....

##### 3. ปัญหาด้านสถานที่

- 3.1.....  
 3.2.....

##### 4. ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด

- 4.1.....  
 4.2.....

##### 5. ปัญหาด้านพนักงาน

- 5.1.....  
 5.2.....

##### 6. ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ

- 6.1.....  
 6.2.....

##### 7. ปัญหาด้านกระบวนการ

- 7.1.....  
 7.2.....



## 8. ปัญหาอื่น

8.1.....

8.2.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าอำนาจเงินตราซื้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ชื่อ	ค่าอำนาจเงินตรา	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		
1.1 ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1.1	0.373	
1.1.2	0.476	
1.1.3	0.594	
1.1.4	0.388	
โดยรวม	-	0.900
1.2 ด้านราคา		
1.2.1	0.487	
1.2.2	0.561	
1.2.3	0.640	
1.2.4	0.586	
โดยรวม	-	0.898
1.3 ด้านสถานที่		
1.3.1	0.139	
1.3.2	0.398	
1.3.3	0.383	
1.3.4	0.190	
โดยรวม	-	0.905
1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด		
1.4.1	0.289	
1.4.2	0.626	
1.4.3	0.605	
1.4.4	0.380	
โดยรวม	-	0.900

ชื่อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1.5 ด้านพนักงาน		
1.5.1	0.754	
1.5.2	0.615	
1.5.3	0.592	
1.5.4	0.526	
โดยรวม	-	0.897
1.6 ด้านหลักฐานกายภาพ		
1.6.1	0.238	
1.6.2	0.186	
1.6.3	0.513	
1.6.4	0.462	
โดยรวม	-	0.902
1.7 ด้านกระบวนการ		
1.7.1	0.594	
1.7.2	0.645	
1.7.3	0.758	
1.7.4	0.697	
โดยรวม	-	0.896
รวมค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด	-	0.900

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	122.7500	189.5833	.0000	.7893
V2	122.5000	197.6667	-.5927	.8002
V3	123.2500	182.2500	.4491	.7818
V4	120.7500	184.9167	.1801	.7871
V5	121.7500	164.2500	.3379	.7864
V6	120.5000	219.6667	-.8490	.8288
V7	122.7500	164.9167	.7868	.7626
V8	120.7500	244.9167	-.9478	.8590
V9	123.2500	184.9167	.2760	.7853
V10	123.2500	176.9167	.8030	.7745
V11	123.0000	188.0000	.0254	.7924
V12	120.5000	176.3333	.2761	.7848
V13	120.5000	193.0000	-.1629	.7984
V14	121.2500	170.2500	.5244	.7727
V15	120.7500	164.9167	.7868	.7626
V16	122.0000	178.6667	.2775	.7841
V17	122.0000	178.6667	.2775	.7841
V18	122.2500	190.9167	-.0844	.7963
V19	122.2500	190.9167	-.0844	.7963
V20	121.5000	203.6667	-.5489	.8102
V21	121.2500	182.2500	.4491	.7818
V22	122.7500	195.5833	-.2919	.8000
V23	121.5000	189.6667	-.0242	.7908
V24	121.2500	168.2500	.5872	.7698
V25	121.5000	160.3333	.8682	.7567
V26	122.0000	164.6667	.9767	.7596
V27	122.2500	176.9167	.8030	.7745
V28	121.0000	164.6667	.9767	.7596
V29	120.5000	177.0000	.9270	.7741
V30	121.0000	164.6667	.9767	.7596
V31	120.7500	169.5833	.9091	.7657
V32	122.2500	182.2500	.4491	.7818
V33	122.2500	182.2500	.4491	.7818
V34	121.2500	176.9167	.8030	.7745
V35	122.0000	182.0000	.5436	.7810
V36	121.2500	170.2500	.5244	.7727
V37	121.2500	170.2500	.5244	.7727

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V38	121.2500	170.2500	.5244	.7727
V39	120.7500	164.9167	.7868	.7626
V40.1	123.7500	189.5833	.0000	.7893
V40.2	123.7500	189.5833	.0000	.7893
V40.3	123.7500	189.5833	.0000	.7893
V40.4	123.7500	189.5833	.0000	.7893
V40.5	123.7500	189.5833	.0000	.7893

## Reliability Coefficients

N of Cases = 4.0

N of Items = 44

Alpha = .7889



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑.๐๑/ว ๑๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๗ มีนาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ของความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยและภาคิพนธ์

เรียน ผู้จัดการธนาคารสงเคราะห์ สาขาภานรินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน 390 ชุด

ด้วย นายมนตรี ฤกษ์ธรรม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง "ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภานรินทร์" เพื่อให้การศึกษาวิจัย และภาคิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุความวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ศึกษาวิจัย เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มประชากร คือ ลูกค้าด้านสินเชื่อ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภานรินทร์ ดังแยกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรม)

คณาธิการบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๙๒-๕๔๓