



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ใน
อำเภอเมืองลำพูน”

คำชี้แจง เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบรายงานการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโท
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะ
ถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และ
ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

จำนวนบุตร.....คน ที่อาศัยอยู่กับท่าน.....คน

3. หม้าย / หย่าร้าง

จำนวนบุตร.....คน ที่อาศัยอยู่กับท่าน.....คน

4. อาชีพ

1. พนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป(ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม)

2. พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

5. อื่นๆ(โปรดระบุ)

5. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า(ปวช.)

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโท

6. ปริญญาเอก

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001- 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001- 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 30,001- 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8. 35,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 9. 40,001- 45,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10. 45,001 - 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 11. 50,001 บาท ขึ้นไป | |

7. รายได้สุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001- 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001- 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 30,001- 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8. 35,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 9. 40,001- 45,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10. 45,001 - 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 11. 50,001 บาท ขึ้นไป | |

8. ปัจจุบันท่านถือบัตรสมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ
ธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- | | | |
|--|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. อีออน ธนสินทรัพย์ |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. อีซี บาย (ยูเมะ พลัส) |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ลีส |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท |
| <input type="checkbox"/> 4. อยูธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเซส |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. โตโยต้า ลีสซิ่ง |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |
| <input type="checkbox"/> 6. เค ที บี ลีสซิ่ง |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. ซิงเกอร์ประเทศไทย |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |
| <input type="checkbox"/> 8. บัตรกรุงศรีอยุธยา |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |
| <input type="checkbox"/> 9. เมืองไทยลีสซิ่ง |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |
| <input type="checkbox"/> 10. KTC (บัตรกรุงไทย) |  | วงเงินที่ได้รับอนุมัติ..... บาท |

9. ท่านมีลักษณะการใช้บัตร/หรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
ธนาคารแห่งประเทศไทย อย่างไรบ้าง

1. ใช้เป็นประจำ 2. ใช้ตามโปรโมชั่น
3. สำรองไว้สำหรับยามฉุกเฉิน 4. ยังไม่เปิดใช้บริการ

10. วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับ ท่านนำไปใช้ด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี
2. ซื้ออุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน เป็นต้น
3. ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
4. ซื้อรถจักรยานยนต์
5. เบิกเป็นเงินสดเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว
6. เบิกเป็นเงินสดเพื่อนำไปชำระ สินเชื่ออื่นๆ
7. ชำระค่าการศึกษาของตนเอง/บุตร/ญาติ
8. ค่ารักษาพยาบาลของตนเอง/บุตร/ญาติ
9. เพื่อการท่องเที่ยว
10. นำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อใช้ซื้อสินค้าในกรณีที่เงินสดมีไม่เพียงพอ
2. ต้องการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน
3. คิดว่าเป็นการออมเงินรูปแบบหนึ่งได้ผลตอบแทนเป็นสินค้า
4. ชำระค่าสินค้าในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าแหล่งเงินกู้อื่น
5. ชำระค่าสินค้าแบ่งจ่ายเป็นงวดได้ จำนวนหลายงวด
6. ได้รับการชักชวนจากพนักงานในร้านค้าที่ซื้อสินค้า
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินที่อนุมัติสูง					
1.2 เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร					
1.3 สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้					
1.4 วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้					
1.5 สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้					
1.6 สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้					
1.7 ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ					
1.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
2.2 ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
2.3 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท					
2.4 ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส					
2.5 ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร					
2.6 ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี					
2.7 ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด, สูญหาย					
2.8 ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิดนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
2.9 มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด					
2.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท					
3.2 สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต					
3.3 สามารถสมัครได้ทันทีตามสถานที่จำหน่ายสินค้า หรือจุดให้บริการ เช่น ร้านสยามทีวี					
3.4 มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง					
3.5 ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย					
3.6 มีสาขที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี					
3.7 จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคลมีเพียงพอ					
3.8 ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล					
3.9 มีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking)					
3.10 มีบริการธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I-Banking)					
3.11 ช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ, ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร					
3.12 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
3.13 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)					
3.14 มีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา					
3.15 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, ป้ายโฆษณา ฯลฯ					
4.2 การส่งข้อความโฆษณาทาง จดหมาย, Email และSMS					
4.3 การแนะนำบริการ โดยพนักงานบริษัทหรือตัวแทนขาย					
4.4 มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก, ชำระตรงได้ทอง, เพื่อนแนะนำเพื่อน					
4.5 สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม					
4.6 สะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล					
4.7 มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า					
4.8 การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะ เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล					
4.9 การเปิดบูธในงานมหกรรมการเงิน (Money Expo)					
4.10 มีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบทุนการศึกษา					
4.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5.ปัจจัยด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม					
5.2 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5.3 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้					
5.4 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
5.ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)					
5.5 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ใน การให้บริการ					
5.6 พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว)					
5.7 พนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย					
5.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6.ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย					
6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว					
6.3 การแจ้งผลการอนุมัติที่สะดวก รวดเร็ว					
6.4 การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง					
6.5 การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา					
6.6 มีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM , ผ่าน E-Banking					
6.7 จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละ ช่วงเวลา					
6.8 มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.					
6.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7.ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
7.1 สำนักงานสาขามีความสะอาด สวยงาม					
7.2 สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครัน					
7.3 มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย					
7.4 จุดบริการมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
7.ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)					
7.5 เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการนำเงิน มาชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร,สิ่งของส่วนตัวของผู้ใช้บริการ					
7.6 มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน					
7.7 พื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย					
7.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ สกุล** นางสาวสิริพร ปวนคำมา
- วัน เดือน ปี เกิด** 18 ตุลาคม 2522
- ประวัติการศึกษา**
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การเลขานุการ)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วช. ภาคพายัพ
ปีการศึกษา 2543
 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการสำนักงาน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2545
 - วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2548
- ประวัติการทำงาน**
- พ.ศ. 2545-2546 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินค้า บมจ.อีซี บาย
สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต จังหวัดปทุมธานี
 - พ.ศ. 2546-2547 ผู้ช่วยผู้จัดการสำนักงานสินค้า บมจ.อีซี บาย
สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัด เชียงใหม่
 - พ.ศ. 2547-2551 ผู้จัดการสำนักงานสินค้า บมจ.อีซี บาย
สาขาเชียงราย จังหวัด เชียงราย
 - พ.ศ. 2551-2553 หัวหน้าฝ่ายอนุมัติสินค้า บมจ.อีซี บาย
เขตภาคเหนือตอนบน จังหวัดเชียงใหม่
 - พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ แผนกสนับสนุน
ช่องทางธุรกิจ บมจ.อีซี บาย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร