

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกะ
ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกะ
ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา วิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ ที่นี้

(นางสาวคลนภา หวงสุวรรณกร)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัด
จำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
(Physical Evidence & Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสิน
เชื่อกะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกะของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. อาชีพปัจจุบัน

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 - 30,000 บาท

30,001 - 50,000 บาท

ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

6. วัตถุประสงค์ในการกู้ (ตอบได้ 1 ข้อ)

เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้าง

เพื่อปลูกสร้างบ้านในที่ดินของตนเองหรือคู่สมรส

เพื่อต่อเติมซ่อมแซมอาคาร

เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินจากธนาคารอื่น

7. หลักทรัพย์ที่ท่านใช้ในค้ำประกันในการขอกู้ต่อ 1 สัญญา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่ดินเปล่า

บ้านพร้อมที่ดิน

ทาวเฮ้าส์

คอนโดมิเนียม

อาคารพาณิชย์

8. ท่านได้รับอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารออมสินตามที่ท่านขอกู้หรือไม่

ตามวงเงินที่ขอกู้

น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้

9. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารจำนวนกี่ปี

ภายใน 10 ปี

11 - 20 ปี

21 - 30 ปี

10. ระยะเวลาที่ธนาคารพิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อของท่าน

น้อยกว่า 7 วัน

8 - 30 วัน

31 - 60 วัน

มากกว่า 60 วัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในการพิจารณาใช้บริการสินเชื่อกะจากธนาคารออมสิน

1. ในแต่ละปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ทำให้ความสำคัญในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. วงเงินกู้ที่จะได้รับอนุมัติ					
2. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร					
3. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด					
4. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน					
5. เอกสารที่ใช้ในการยื่นขอกู้					
6. ระเบียบและเงื่อนไขควบคู่กับการให้สินเชื่อ ได้แก่ การทำประกันอัคคีภัย					
7. ความมั่นคงของธนาคาร โดยรัฐบาลเป็นประกัน					
8. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ได้แก่ ค่าประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมการโอนสิทธิ์ ค่าจดทะเบียน จำนอง ค่าปิดบัญชีก่อนกำหนด					
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ					
2. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
3. สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อ เช่น ติดต่อประเมินราคาหลักประกัน จดจำนองที่ดิน					
4. มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า จดหมายเชิญ ชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ บอร์ดภายในสาขา					
2. เสนอขายภายในสาขากับลูกค้าที่หน้าเคาท์เตอร์					
3. เสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์ และขอเข้าพบเพื่อให้ รายละเอียด					
4. เสนอบริการ โดยส่งจดหมายตรงถึงหน่วยงาน เพื่อขอเข้าไปเสนอขาย					
5. มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่					
6. เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลดพิเศษ					
7. การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต					
8. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ					
ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นกันเอง					
4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์					
5. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า					
6. พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
8. รู้จักเป็นส่วนตัวเป็นญาติ/เพื่อนกับพนักงานของธนาคาร					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์)					
2. มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ดี					
3. ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอกู้					
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่					
5. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ					

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้					
3. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้จนถึงทำสัญญารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ					

2. ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้ได้อย่างไร

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น วงเงินกู้ ระยะเวลากู้ หลักทรัพย์ เอกสารขอกู้ ระเบียบและเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เช่น จำนวนสาขา สถานที่ตั้ง สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) เช่น ความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ของพนักงาน เป็นต้น					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) เช่น บรรยากาศในสำนักงาน ความทันสมัย ความมีระเบียบ ความสะอาด เป็นต้น					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เช่น ระยะเวลา และขั้นตอนอนุมัติ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเคหะและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ซึ่งแสดงถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเคหะจากธนาคารออมสิน และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ต่อใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินลงในช่องว่าง

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จำนวนวงเงินกู้สูงสุดมีจำกัด ซึ่งได้ต่ำกว่าธนาคารอื่นๆ
- ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร สั้นกว่าความต้องการของลูกค้า
- จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมกับลูกค้า
- การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำกว่าความเป็นจริงมาก
- เอกสารที่ใช้ในการยื่นประกอบการขอกู้มีจำนวนมาก
- มีระเบียบและเงื่อนไขควบคู่กับการให้สินเชื่อ ได้แก่ การทำประกันอัคคีภัย
- ความมั่นคงของธนาคาร
- ภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ _____

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงในวงเงินต่ำกว่า 1 แสนบาท
- การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันสภาวะการณ์ตลาด
- อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง ได้แก่ ค่าประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมการโอนสิทธิ์ ค่าจดทะเบียนจำนอง
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ _____

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สาขาธนาคารในตัวเมืองมีจำนวนน้อย ไม่สะดวกในการติดต่อ
- สถานที่ตั้งของธนาคาร ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ
- สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ _____

4. ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของธนาคาร
- การเสนอขายภายในสาขากับลูกค้าที่หน้าเคาท์เตอร์มีพนักงาน ไม่เพียงพอ
- การเสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์ และขอเข้าพบเพื่อให้รายละเอียดมีน้อย
- การเสนอบริการ โดยส่งจดหมายตรงถึงหน่วยงาน เพื่อขอเข้าไปเสนอขาย มีน้อย
- ทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่มีไม่ต่อเนื่อง
- การเปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลดพิเศษมีน้อย
- การโฆษณา ผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย
- ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา _____

5. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
- พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถเพียงพอ
- พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ
- พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์
- พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า
- พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้เรียบร้อยแล้ว
- พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายไม่เหมาะสม
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา _____

6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานล้าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์
- บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ
- การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอกู้ ไม่เป็นระเบียบ
- อาคารสถานที่ไม่สะอาด
- ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่น่าเชื่อถือได้
- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ม้านั่งไม่เพียงพอ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา _____

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้สั้น
- ขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อน ยุ่งยาก
- พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ
- พนักงานไม่ติดตามผลการกู้ยืมของลูกค้าว่านำเงินไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการจ่ายเงินกู้งวดถัดไป
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา _____

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการขอกู้

เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการขอกู้เงินสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน

1. สำเนาโฉนดที่ดิน/นส.3ก จำนวน 2 ชุด
2. แผนผังแสดงที่ตั้งที่ดิน
3. หนังสือสัญญาจะซื้อจะขายที่ดิน/ที่ดินและอาคาร/อาคารชุด
4. ใบสำคัญเลขหมายประจำบ้าน/สำเนาทะเบียนบ้านที่จะซื้อ/ปลูกสร้าง/ต่อเติมซ่อมแซม/จำนอง/
หมายเลขห้องอาคารชุด ชื่อโครงการ ที่ตั้ง
5. แบบแปลนอาคาร จำนวน 1 ชุด
6. สัญญาว่าจ้างก่อสร้างอาคาร ต่อเติมซ่อมแซมอาคาร
7. ใบอนุญาตปลูกสร้าง/ต่อเติมอาคาร
8. ภาพถ่ายอาคารทั้ง 4 ด้าน
9. หนังสือรับรองว่าที่ดินอยู่นอกเขต พรบ. ควบคุมการปลูกสร้างอาคาร
10. หนังสือสัญญากู้เงิน อันเป็นมูลหนี้จำนอง (กรณีได้ถอน)
11. หนังสือสัญญาจำนอง และบันทึกข้อตกลงต่อท้ายสัญญาจำนอง(กรณีได้ถอน)
12. หนังสือรับรองหนี้คงเหลือ (กรณีได้ถอน)
13. หนังสือให้ความยินยอมทำนิติกรรมจำนองของคู่สมรส

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญปัจจัยด้าน
ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรและอาชีพ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญปัจจัยด้านส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรและอาชีพ

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	อาชีพ			
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาถูกต้อง	4.32 (มาก)	3.82 (มาก)	4.25 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญความสามารถ	4.38 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์	4.41 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.44 (มาก)	4.18 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายดี	4.09 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ/เพื่อนกับพนักงาน	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างและข้าราชการบำนาญ

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐ
 วิสาหกิจ ให้ระดับความสำคัญมากกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร เรียง
 ตามลำดับได้แก่ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความชำนาญความ
 สามารถ พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความสำคัญมากกับ
 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร เรียงตามลำดับได้แก่พนักงานมีบุคลิกภาพ
 และการแต่งกายดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ระดับความสำคัญมากกับปัจจัยด้าน ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร เรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ระดับความสำคัญมากกับปัจจัยด้าน ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร เรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายดี ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวดลนภา หวงสุวรรณกร
วัน เดือน ปี เกิด	23 มีนาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาที่ 6 โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2534
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานบัญชี ธนาคารชนวา จำกัด สำนักงานวิเศษธุรกิจ สาขาเชียงใหม่ พนักงานปฏิบัติการสาขา ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่