



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก ก.  
แบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์  
ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. อาชีพ

ลูกจ้างบริษัทเอกชน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการ

เจ้าของกิจการ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. วัตถุประสงค์ที่ใช้สินเชื่อ

เพื่อธุรกิจ

เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล(ไม่ต้องตอบข้อ6-8)

6. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด (ติ๊กเลือกเพื่อธุรกิจ)

เหมืองแร่และขุดหิน

การเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์

การพาณิชย์ (ขายส่ง/ขายปลีก)

การผลิต

การบริการ

การรับเหมาก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 7. ระดับรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่อธุรกิจ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 100,001 – 300,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 300,001 – 500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 500,001 – 700,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 700,001 – 900,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 900,000 บาท   |

## 8. ปัจจุบันมีวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่เพื่อธุรกิจ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1,000,000 บาท     | <input type="checkbox"/> 1,000,001 – 3,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3,000,001 - 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000,001 - 7,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7,000,001 - 9,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 9,000,000 บาท ขึ้นไป      |

## 9. ระดับรายได้ต่อเดือน (สินเชื่เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 20,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 60,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 60,001 – 80,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 80,001 – 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท |

## 10. ปัจจุบันมีวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 500,000 บาท       | <input type="checkbox"/> 500,001 – 1,000,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 1,000,001 - 1,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,500,001 - 2,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2,000,001 - 2,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2,500,001 - 3,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3,000,001 - 3,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,500,000 บาท ขึ้นไป      |

## 11. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารใดเป็นหลัก

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ                   | <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย      | <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย       |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์                | <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย       |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารเอเซีย                    | <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยธนาคาร     | <input type="checkbox"/> ธนาคารนครหลวงไทย    |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยธนุ                    | <input type="checkbox"/> ธนาคารธนชาติ        | <input type="checkbox"/> ธนาคารยูโอบีรัตนสิน |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารเสถียรคาร์คัวร์เตอร์นครธน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....        |  |

12. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เงินกู้เบิกเกินบัญชี | <input type="checkbox"/> เงินกู้          |
| <input type="checkbox"/> ตัวสัญญาใช้เงิน      | <input type="checkbox"/> ขายคเค์          |
| <input type="checkbox"/> หนังสือค้ำประกัน     | <input type="checkbox"/> อ่าวล/รับรองตัว  |
| <input type="checkbox"/> หนังสือรับรองเครดิต  | <input type="checkbox"/> ธุรกิจต่างประเทศ |

13. ระยะเวลาที่ท่านเริ่มใช้บริการสินเชื่อจนถึงปัจจุบัน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี                 | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5 ปี ขึ้นไป                  |

14. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร       | <input type="checkbox"/> ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว | <input type="checkbox"/> ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ     |
| <input type="checkbox"/> ได้รับการแนะนำจากญาติ ๆ หรือเพื่อน    | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....     |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1	<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
	มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
	2	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า				
	3	ระยะเวลาการผ่อนชำระ				
	4	หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน				
5	บริการที่ครบวงจร					
6.	<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
	อัตราดอกเบี้ย					
	7	อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ)				
	8	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee)				
	9	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน				
	10	จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด				
11	<b>ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
	12	บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ				
	13	ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ				
	14	ติดต่อทางโทรศัพท์ได้				
15	ติดต่อทาง Internet ได้					
16	<b>ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด</b>					
	ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน					
	17	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ				
	18	มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย				
19	ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม					

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ปัจจัย		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
20	<u>ปัจจัยด้านบุคลากร</u> การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน					
21	ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน					
22	ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
23	ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
24	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
25	ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน					
26	มีพนักงานให้บริการเพียงพอ					
27	<u>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</u> ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
28	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
29	ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ					
30	ชื่อเสียงของธนาคาร					
31	มีที่นั่งรอให้บริการเพียงพอ					
32	มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย / มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ					
33	<u>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</u> การให้คำตอบที่รวดเร็ว					
34	เอกสารไม่ยุ่งยาก					
35	การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
36	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ปัญหา		ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1	<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b> มีประเภทสินเชื่อที่ให้เลือกน้อย					
2	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ					
3	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
4	หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป					
5	บริการที่ไม่ครบวงจร					
6	<b>ปัจจัยด้านราคา</b> อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
7	อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ต่างประเทศ) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
8	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
9	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
10	จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก					
11	<b>ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ</b> ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
12	บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
13	ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย					
14	ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
15	ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้					
16	<b>ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด</b> ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน					
17	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย					
18	ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย					
19	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม					



ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ปัญหา		ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
20	<u>ปัจจัยด้านบุคลากร</u> การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน					
21	พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ					
22	พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี					
23	พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
24	พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
25	พนักงานติดต่อไม่สะดวก					
26	มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ					
27	<u>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</u> ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
28	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม					
29	ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ					
30	ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น					
31	มีที่นั้งรอไม่เพียงพอ					
32	ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ					
33	<u>ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ</u> การให้คำตอบที่ช้า					
34	เอกสารยุ่งยาก					
35	การให้บริการที่ผิดพลาดบ่อย					
36	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสุริยา ขาวโชติช่วง
วันเดือนปีเกิด	15 เมษายน 2506
ประวัติการศึกษา	
ปีการศึกษา 2528	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา สาขาวิชาการบัญชีและการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการทำงาน	
ปี พ.ศ. 2528	พนักงานสนับสนุนสินเชื่อบริษัทสินเชื่อบริษัท สำนักงานใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ปี พ.ศ. 2539	หัวหน้าทีมสินเชื่อบริษัท สำนักงานใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ปี พ.ศ. 2544	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต ด้านสินเชื่อบริษัท สำนักงานเขตพระประโทน (นครปฐม) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ปัจจุบัน	ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ สำนักงานเขตธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)