



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องเลือก โปรดเขียนข้อความของท่านลงในช่องอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2.อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21 - 30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
() 5. 51 - 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3.ศาสนา

- () 1. พุทธ () 2. อิสลาม
() 3. คริสต์ () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4.สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย () 4. หย่า/ร้าง
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5.ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช. () 2. อนุปริญญา หรือ ปวศ.
() 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6.อาชีพ

- () 1. พนักงานบริษัทเอกชน () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. ข้าราชการ () 4. เจ้าของกิจการ/บริษัท
 () 5. รับจ้างทั่วไป () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001- 40,000 บาท
 () 5. 40,001 บาทขึ้นไป () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. เหตุผลที่ท่านเข้ารับบริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

- () 1. เพื่อใช้บริการทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม () 2. ใกล้ที่อยู่อาศัย
 () 3. การบริการที่สะดวกรวดเร็ว () 4. การให้บริการครบวงจร
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

- () 1. เดือนละ 1 ครั้ง () 2. เดือนละ 2 ครั้ง
 () 3. เดือนละ 3 ครั้ง () 4. เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านใช้บริการด้านใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ด้านเงินฝาก () 2. ด้านสินเชื่อ
 () 3. ด้านต่างประเทศ () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านทราบข้อมูลในการใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
 () 2. ได้รับการแนะนำจากญาติ หรือเพื่อน
 () 3. ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
 () 4. คิดค้ขอใช้บริการด้วยตนเอง
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีประเภทเงินฝากที่ตรงกับความต้องการ					
2. มีประเภทสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ					
3. มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการ					
4. มีบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการ					
ปัจจัยด้านราคา					
5. อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝาก					
6. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ					
7. อัตราค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ					
8. อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการอื่น ๆ					
9. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น					
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
10. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
11. สามารถติดต่อทางโทรศัพท์สายตรงระบบอัตโนมัติ					
12. มีระบบถอนเงินอัตโนมัติผ่านตู้ ATM					
13. สามารถติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
14. ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย					
15. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
16. มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ผลกำไร					
17. เงื่อนไขพิเศษสำหรับลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ และต่างประเทศ					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
18. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน					
19. ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง					
20. พนักงานมีมารยาทที่ดี					
21. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 2 **2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)**

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
22. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
23. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ					
24. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม อาหารเช้า แก้วน้ำแข็ง เป็นต้น					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
25. การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน					
26. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
27. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

ส่วนที่ 2 **2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ**

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยทางวัฒนธรรม					
28. ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร					
29. ค่านิยมทางสังคมของท่าน ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร					
ปัจจัยทางสังคม					
30. สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ชักชวนให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร					
31. หน้าที่หรือตำแหน่งทางสังคมทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร					
ปัจจัยส่วนบุคคล					
32. รายได้ของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคาร					
33. การดำเนินชีวิตของท่านมีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคาร					
ปัจจัยทางจิตวิทยา					
34. แรงจูงใจที่ทำให้ท่านมาใช้บริการของธนาคาร เกิดจากประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากธนาคาร					
35. ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร ส่งผลให้ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านพบในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีประเภทเงินฝากให้เลือกน้อย					
2. มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย					
3. มีประเภทธุรกรรมต่างประเทศให้เลือกน้อย					
4. มีบริการเสริมให้เลือกน้อย					
5. บริการไม่ครบวงจร					
ปัญหาด้านราคา					
6. อัตราผลตอบแทนด้านเงินฝากต่ำกว่าธนาคารอื่น					
7. อัตราดอกเบี้ยด้านสินเชื่อสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
8. อัตราผลกำไรด้านต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมของการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
10. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ					
11. มีบริเวณที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ					
12. ไม่มีระบบฝากเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ADM					
13. ไม่มีเครื่องปรับข้อมูลการเคลื่อนไหวของสมุดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ					
14. ติดต่อธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก					
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด					
15. ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน					
16. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีน้อย					
17. ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
18. ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีรายการเว้นการคิดค่าธรรมเนียม					
ปัญหาด้านบุคลากร					
19. พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ					
20. พนักงานให้บริการถูกค่าไม่เสมอภาค					
21. พนักงานไม่มีมารยาท					
22. พนักงานมีน้อยทำให้การบริการล่าช้า					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
23.บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี					
24.ธนาคารมีชื่อเสียงหรือภาพพจน์น้อยกว่าธนาคารอื่น					
25.ภายในธนาคารมีการตกแต่งไม่ทันสมัย					
26.มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ					
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ					
27.เอกสารยุ่งยากซับซ้อน					
28.การให้คำตอบล่าช้า					
29.การให้บริการหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหา					
ปัญหาทางด้านวัฒนธรรม					
30.ธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ยึดกับหลักการอิสลาม เช่น ธุรกิจผลิตสุรา บุหรี่ เป็นต้น					
31.ไม่มั่นใจในบริการของธนาคารที่มีระบบการให้บริการตามหลักการอิสลาม ซึ่งเป็นระบบใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักของคนไทย					
ปัญหาทางด้านสังคม					
32.สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ท่านใช้บริการของธนาคาร					
33. ไม่มีบุคคลที่รู้จักหรือญาติพี่น้องทำงานที่ธนาคาร					
ปัญหาทางด้านส่วนบุคคล					
34.ถ้าท่านมีรายได้มากขึ้น ท่านจะไม่ใช้บริการของธนาคาร					
35.การให้บริการของธนาคาร ไม่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน					
ปัญหาทางด้านจิตวิทยา					
36.ท่านมีความเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากธนาคารน้อยกว่าที่ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากท่าน					
37.ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการกับธนาคาร					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ประเภทผลิตภัณฑ์ในการให้บริการของธนาคาร

บริการด้านเงินฝาก

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่หลากหลายดังนี้

1. บัญชีออมทรัพย์วะดีอะฮ์ (Wadiah Saving Account)
2. บัญชีเดินสะพีวะดีอะฮ์ (Wadiah Current Account)
3. บัญชีตั้งจำวัฎวะดีอะฮ์ [Sajjawat Wadiah]
4. บัญชีมุดฮอรอบะฮ์ (Mudharabah Account)
 - 3 เดือน (3 Months)
 - 6 เดือน (6 Months)
 - 12 เดือน (12 Months)
 - มุดฮอรอบะฮ์ปลอดภาษี [Mudharabah Non-Tax Account]
 - บัตรเงินฝาก [Mudharabah Certificate of Deposit]
5. บัญชีอัล อะมีน (Al Ameen Account)
 - อัล อะมีน 1 (Type 1)
 - อัล อะมีน 2 (Type 2)
 - อัล อะมีน 3 (Type 3)
 - อัล อะมีน 4 (Type 4)
 - อัล อะมีน (รูปแบบใหม่) [Al Ameen Account (new)]
 - อัล ฮัจญ์ (รูปแบบใหม่) [Al Haj Account (new)]

บริการด้านสินเชื่อ

ธนาคารให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดังนี้
สินเชื่อเพื่อการอุปโภคส่วนบุคคล (Financing for Consumer)

- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Home Financing)
 - สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย
 - สินเชื่อเพื่อก่อสร้าง / ซ่อมแซม / ต่อเติม ที่อยู่อาศัย
 - สินเชื่อเพื่อการไถ่ถอนที่อยู่อาศัย
- สินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์ (Car Financing)

- สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค (คอมพิวเตอร์, เครื่องใช้ไฟฟ้า, เฟอ์นเจอร์ ฯลฯ)
(Consumer Financing)
- สินเชื่อเพื่อการเดินทาง (Tour Financing)
- สินเชื่ออเนกประสงค์ (Personal Financing)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Financing for Business)

1. สินเชื่อระยะเวลา (Term Financing Facilities)

- สินเชื่อเพื่อซื้อร้านค้า (Shop-House Financing)
- สินเชื่อเพื่อซื้อที่ดิน (Land Financing)
- สินเชื่อเพื่อซื้อโรงงานพร้อมเครื่องจักร (Factory & Machine Financing)
- สินเชื่อเพื่อก่อสร้าง (Asset Construction Financing)
- สินเชื่อเพื่อก่อสร้างโรงงาน (Factory Construction Financing)
- สินเชื่อเพื่อการไถ่ถอนทรัพย์สิน (Asset Refinance)

2. สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Facilities)

- วงเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital Financing)
- วงเงินเบิกถอนเงินสด (Cash Line Financing)
- สินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์

3. ตั๋วและภาระผูกพัน (Bills & Contingents)

- หนังสือค้ำประกัน (Bank Guarantee)
- การรับรองตั๋วเงิน และอาวัลตั๋วเงิน (Accept & Aval Bills)
- การซื้อลดตั๋วเงิน (Discounted Bills)
- เลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ (Domestic Letter of Credit)

4. สินเชื่อเพื่อการเช่า [Leasing]

5. สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ [Hire Purchase]

6. สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Financing Facilities)

- ด้านสินค้าเข้า
 - เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit)
 - สินเชื่อเพื่อการนำเข้าสินค้า (Trust Receipt)
 - ชิปปิ้งการันตีหรือใบสั่งปล่อยสินค้า (Shipping Guarantee or Delivery Order)

- การเรียกเก็บเงินตามตั๋วสินค้าเข้า (Inward Foreign Bill for Collection)
- **ด้านสินค้าออก**
 - การแจ้งเปิดหรือแก้ไขเลตเตอร์ออฟเครดิต (Advising of Letter of Credit or Amendment)
 - การแจ้งโอนเลตเตอร์ออฟเครดิตชนิด โอนผู้รับประโยชน์ (Advising of Letter of Credit Transfer)
 - การเรียกเก็บเงินตามตั๋วสินค้าออก (Outward Foreign Bill for Collection)
 - สิ้นเชื่อเพื่อการรับซื้อตั๋วสินค้าออก (Foreign Bill Purchased)
 - สิ้นเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit)

7. สินเชื่อนโยบาย (Policy Financing)

- สิ้นเชื่อเพื่อส่งเสริมอาชีพ (Microfinance)

บริการอื่นๆ

ธนาคารให้มีบริการอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดังนี้

1. บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

1. บัตร เอ.ที.เอ็ม เงิน (ATM Silver Card)
2. บัตร เอ.ที.เอ็ม ทอง (ATM Gold Card)

2. ด้านปริวรรตเงินตรา Remittance

1. การขายตราฟัดต่างประเทศ (Foreign Bank Draft)
2. การขายเช็คเดินทางต่างประเทศ (Foreign Travelers Cheque)
3. การรับเงินโอนเข้า (Inward Remittance)
4. การโอนเงินออกไปต่างประเทศ (Outward Remittance)
5. บริการรับซื้อหรือขายธนบัตรเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange)
6. การรับซื้อตั๋วเงินต่างประเทศ ชนิด ไม่มีเอกสารประกอบ (Foreign Clean Bill Purchased – FCP)
7. การรับตั๋วเงินต่างประเทศเพื่อเรียกเก็บ ชนิด ไม่มีเอกสารประกอบ (Outward Foreign Bills for Collection – OFBC)

3. บัญชีชะกาด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววณิ มะลิวัลย์
วัน เดือน ปี เกิด	29 พฤษภาคม 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิต สาขาบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545-2546 พนักงานบัญชีภายใน บริษัท วุฒิมงษ์เทรดดิ้ง จำกัด พ.ศ. 2546- 2549 พนักงาน ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 1 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2549 –ปัจจุบัน พนักงานอาวุโส ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย