



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินค้าบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (Speedy) ของลูกค้านาคาร์ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14 สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด จึงไม่มีผลกระทบต่อท่านในกรณีใด ๆ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและเพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของธนาคารต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้า
ข้อความที่ต้องการเพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 29 ปี

2) 30 - 39 ปี

3) 40 - 49 ปี

4) 50 - 59 ปี

5) อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช./ ปวท.

4) ปวส./ อนุปริญญา

5) ปริญญาตรี

6) สูงกว่าปริญญาตรี

7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. อาชีพ

- | | |
|---------------------|--------------------------------------|
| []1) ธุรกิจส่วนตัว | []2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| []3) พนักงานบริษัท | []4) พ่อบ้าน / แม่บ้าน |
| []5) รับจ้างทั่วไป | []6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| []1) ไม่เกิน 10,000 บาท | []2) 10,001 – 20,000 บาท |
| []3) 20,001 – 30,000 บาท | []4) 30,001 – 40,000 บาท |
| []5) 40,001 – 50,000 บาท | []6) 50,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ Speedy กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---|------------|
| 5 | = | มากที่สุด |
| 4 | = | มาก |
| 3 | = | ปานกลาง |
| 2 | = | น้อย |
| 1 | = | น้อยที่สุด |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน					
2. วงเงินหมุนเวียนพร้อมใช้ 24 ชั่วโมง					
3. กำหนดวงเงินอนุมัติให้สามารถผ่อนชำระได้โดยไม่เกินความสามารถ (3.5 เท่าของรายได้)					
4. กำหนดวงเงินสูงสุดที่เพียงพอต่อการนำไปใช้จ่าย (750,000 บาท)					
5. สามารถเลือกเป็นวงเงินหมุนเวียนหรือวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลาได้					
6. สามารถชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ตลอดเวลา					
7. มีรอบเวลาในการกำหนดให้ชำระคืนเงินต้น และดอกเบี้ยที่ชัดเจน					
ปัจจัยด้านราคา					
8. มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่เป็นไปตามกฎหมายร้อยละ 28 ต่อปี)					
9. การกำหนดค่าอากรแสตมป์ร้อยละ 0.05 ของวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ โดยชำระครั้งเดียว					
10. สามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้ โดยชำระด้วยเงินสดขั้นต่ำ 5% ของยอดเงินตามใบแจ้งยอดรายการใช้บัตรเครดิตหรือชำระเต็มจำนวนเงินตามใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร					
11. ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้า, รายปี และค่าธรรมเนียมการใช้งาน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
12. ไม่เรียกเก็บค่าบริการเมื่อชำระเงินที่จุดบริการรับชำระที่ธนาคารกำหนด เฉพาะภายในเครือข่ายของธนาคาร เช่น หักบัญชีธนาคาร, ATM, เคาน์เตอร์ธนาคาร, Internet, CDM					
13. มีการเรียกเก็บค่าบริการเมื่อชำระเงินที่จุดบริการรับชำระที่ธนาคารกำหนด ที่เป็นภายนอกเครือข่ายของธนาคาร เช่น					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย					
14. ความสามารถในการสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ					
15. ความสามารถในการสมัครใช้บริการผ่าน Direct Mail หรือ Call Center					
16. สามารถถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ได้ทุกธนาคารทั่วประเทศ					
17. มีช่องทางการชำระเงินคืนได้หลายช่องทางตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ ทั้งภายในเครือข่ายของธนาคาร และภายนอกเครือข่ายของธนาคาร					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
18. การโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, วิดีทัศน์					
19. การมีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการที่สถานที่ทำงานหรือที่บ้านของลูกค้า					
20. การมีของกำนัลให้ลูกค้าที่มีการใช้วงเงินภายใน 1 เดือนแรกภายหลังจากที่ได้รับการอนุมัติบัตร เช่น ของกำนัลที่เป็นร่ม					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
21. รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ					
ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน					
22. พนักงานธนาคารสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย					
23. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการแก้ไขปัญหาของพนักงานธนาคาร					
24. ความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร					
25. พนักงานธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
26. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานธนาคาร					
27. ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงานธนาคาร					
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ					
28. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในคุณสมบัติของผู้ที่สมัครใช้บริการ					
29. สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก					
30. มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อก่อนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
31. ทราบผลอนุมัติเร็วทางโทรศัพท์มือถือ โดยวิธี SMS					
32. สามารถเลือกรับบัตร Speedy ที่บ้าน หรือที่ธนาคารได้ทุกสาขาทั่วประเทศ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
33. ชื่อเสียงของธนาคาร					
34. บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
35. เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย					
36. การจัดวางอุปกรณ์ เช่น แผ่นพับบริการ , ป้ายสัญลักษณ์					
37. สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่มให้บริการ					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเงินสด เอนกประสงค์ Speedy กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความรุนแรงของปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 = รุนแรงมากที่สุด
 4 = รุนแรงมาก
 3 = รุนแรงปานกลาง
 2 = รุนแรงน้อย
 1 = รุนแรงน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ / ไม่ตรงกับความต้องการ					
2. รอบเวลาในการชำระคืนเงินต้น และดอกเบี้ยสั้นเกินไป					
ปัจจัยด้านราคา					
3. อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
4. มีภาระค่าใช้จ่ายเป็นค่าอากรแสตมป์ ร้อยละ 0.05 ของวงเงินที่ได้รับการอนุมัติซึ่งสูงเกินไป					
5. จำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
6. เรียกเก็บค่าบริการสูง เมื่อชำระเงินผ่านจุดบริการรับชำระภายนอกเครือข่ายของธนาคาร เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ฯลฯ					
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย					
7. ทำเลที่ตั้งของจุดให้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง					
8. ช่องทางในการให้บริการชำระเงินคืนมีน้อยเกินไป					
9. เมื่อมีปัญหาการใช้บริการ ติดต่อกับ Call Center ได้ยาก					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
10. ข้อมูลสารสนเทศล้าสมัย และไม่ครบถ้วน					
11. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่าง ๆ หรือน้อย					
12. ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ					
13. ของก้ำกัณฑ์แจกไม่น่าสนใจ / ได้รับล่าช้า					
14. รายการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ เช่น อัตราดอกเบี้ยพิเศษไม่จูงใจ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน					
15. พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
16. พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการแก้ไขปัญหาล่าช้า					
17. พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และไม่มีมารยาท					
18. พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
19. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ					
20. การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
21. มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยากซับซ้อน					
22. ไม่มีการแจ้งผลการอนุมัติ/ไม่อนุมัติให้ลูกค้าทราบ					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
23. ชื่อเสียงของธนาคารไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้า					
24. สถานที่ให้บริการเล็กคับแคบ และไม่รักษาความสะอาด					
25. เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานล้าสมัย					
26. ไม่มีการจัดวางอุปกรณ์ เช่น แผ่นพับบริการ, ป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่าง ๆ และของกำนัลที่ใช้ส่งเสริมการขาย					
27. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคารเช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่มให้บริการ					



โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร
(Ex-MBA จังหวัดสมุทรสาคร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 50200

โทร 053-942-149 โทรสาร 053-892-693

มีนาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล เพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ
ของโครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร

เรียน ผู้จัดการเขตพื้นที่พระประโทน (นครปฐม)
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นายสาธิต ไ้วสวัสดิ์ รหัสประจำตัว 5099320058 นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท
บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ทำการค้นคว้าแบบ
อิสระ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มี
หลักประกัน ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14 ซึ่งเป็นกระบวนวิชา 703798 :
การค้นคว้าแบบอิสระ

ในการนี้ โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาตามที่
ท่านจะเห็นสมควร เพื่อรวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาให้สำเร็จลุล่วงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ธวัช สันนรงค์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธวัช สันนรงค์)

รักษาการแทนประธานกรรมการบริหารหลักสูตรฯ



ธนาคารไทยพาณิชย์
SIAM COMMERCIAL BANK



สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน (นครปฐม) โทร.0-3425-7408

ที่ สพ.14-520291

24 มีนาคม 2552

เรื่อง ข้อมูลเพื่อประกอบการค้ำประกันแบบอิสระของโครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร
จังหวัดสมุทรสาคร

เรียน ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

ตามที่โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะ
บริหารธุรกิจ ขอความอนุเคราะห์ให้ นายสาธิต ใจสวัสดิ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ
สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร ใช้ข้อมูลสำหรับการค้ำประกันแบบอิสระ เรื่อง บัญชีส่วนประสม
การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ของลูกค้าธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14 นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน(นครปฐม) พิจารณาแล้ว อนุญาตให้ นายสาธิต ใจสวัสดิ์
รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (Speedy) จากสาขา
ในสังกัดเขตพื้นที่พระประโทน (เขตพื้นที่ 14) ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(นายวิสูตร บุญญาวิวัฒน์)

ผู้จัดการเขตพื้นที่พระประโทน (นครปฐม)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายสาธิต ใจสวัสดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	18 กันยายน 2507
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2527 พนักงานชั้นต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานส่งเสริมธุรกิจสาขา พ.ศ. 2531 พนักงานชั้นกลาง พนักงานการตลาด ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ฝ่ายกิจการสาขา พ.ศ. 2534 พนักงานช่วยบริหาร พนักงานเทลเลอร์รับมอบอำนาจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางบอน พ.ศ. 2539 บริหารชั้นต้น 1 พนักงานธนกิจอาวุโส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายพัฒนาธนกิจ 2 พ.ศ. 2542 บริหารชั้นต้น 2 หัวหน้าทีมอาวุโส ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารเครือข่ายสาขา พ.ศ. 2546 บริหารระดับ 4 ผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหลักห้า พ.ศ. 2550 AVP. ผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประโทน (นครปฐม)