



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำหรับทำการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 7 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1 เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

1.2.อายุ

- (1) ไม่เกิน 30 ปี (2) 31 - 40 ปี
- (3) 41 - 50 ปี (4) 51 - 60 ปี
- (5) 60 ปี ขึ้นไป

1.3.อาชีพ

- (1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานเอกชน / ห้างร้าน
- (3) เจ้าของกิจการ (4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 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) 50,000-บาท ขึ้นไป

1.5 ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอยู่ที่แห่ง

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 1 ธนาคาร | <input type="checkbox"/> (2) 2 ธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> (3) 3 ธนาคาร | <input type="checkbox"/> (4) มากกว่า 3 ธนาคาร |

1.6 ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) เงินกู้ | <input type="checkbox"/> (2) กู้เบิกเงินเกินบัญชี |
| <input type="checkbox"/> (3) ตัวสัญญาใช้เงิน | <input type="checkbox"/> (4) หนังสือค้ำประกัน |
| <input type="checkbox"/> (5) สินเชื่อต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.7 บริการอื่น ๆ ที่ท่านใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย อยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ฝากเงิน | <input type="checkbox"/> (2) บริการโอนเงิน |
| <input type="checkbox"/> (3) ทำบัตรเครดิตเอ็ม | <input type="checkbox"/> (4) ทำบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> (5) บริการต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> (6) เงินกู้ (ไม่มีหลักประกัน) |
| <input type="checkbox"/> (7) กู้เบิกเงินเกินบัญชี (ไม่มีหลักประกัน) | <input type="checkbox"/> (8) อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.8 ท่านทราบข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) เจ้าหน้าที่ธนาคาร | <input type="checkbox"/> (2)จดหมายจากธนาคาร (Direct Mail) |
| <input type="checkbox"/> (3) ไปสเตอร์ของธนาคาร | <input type="checkbox"/> (4) Call Center ของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> (5) Web Page ของธนาคาร | <input type="checkbox"/> (6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ในระดับใดแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อ
เพียงช่องเดียว

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
1.3 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน					
1.4 การประเมินราคาหลักประกัน					
1.5 มีบริการที่ครบวงจร					
1.6 ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
2) ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน					
2.5 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด					
2.6 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
3.2 มีจำนวนสาขามาก					
3.3 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
3.4 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์					
3.5 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต					
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร (ต่อ)

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่					
4.2 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ					
4.3 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ					
4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
5) ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
5.5 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
6.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
6.3 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์					
6.4 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
6.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร (ต่อ)**

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
7) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว					
7.2 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสม กับการขอ ใช้บริการ					
7.3 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
7.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
1.3 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก					
1.4 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ					
1.5 บริการไม่ครบวงจร					
1.6 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2) ปัญหาด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง					
2.2 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง					
2.5 มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง					
2.6 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
3) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย					
3.3 สถานที่จอดรถคับแคบ					
3.4 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน					
3.5 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย					
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มี พนักงานธนาคาร ไปแนะนำบริการนอกสถานที่					
4.2 ไม่มี ส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ					
4.3 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย					
4.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
5) ปัญหาด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน					
5.2 พนักงาน ขาดความรู้ ความสามารถ					
5.3 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานไม่มีน้ำใจ , มารยาทไม่ดี และไม่มี มนุษย์สัมพันธ์					
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค					
5.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
6) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
6.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม					
6.3 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์					
6.4 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ					
6.5 ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, ชา, กาแฟ, หนังสือพิมพ์, วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และ ห้องน้ำ					
6.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายพินัย ใจผ่องใส
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2501
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาการพัฒนาชุมชน สถาบันราชภัฏนครปฐม
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2528 พนักงานบัญชี (ขั้นต้น) ธนาคารกสิกรไทย สาขาสองพี่น้อง ปี พ.ศ. 2532 พนักงานเทลเลอร์ (ขั้นกลาง) ธนาคารกสิกรไทย สาขาสองพี่น้อง ปี พ.ศ. 2536 ผู้ช่วยสมุหบัญชี (ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน) ธนาคารกสิกรไทย สาขาสองพี่น้อง ปี พ.ศ. 2538 ธนกรสาขา (ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาสองพี่น้อง ปี พ.ศ. 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (หัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2545 ธนกรเครือข่ายการขายและให้บริการ(หัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขต 51 ปี พ.ศ. 2546 เจ้าหน้าที่ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ (หัวหน้าส่วน) หน่วยลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 (หัวหน้าส่วน) ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนเศรษฐกิจ สมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2550 ผู้จัดการทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2 (หัวหน้าส่วน) ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ชุมพร