



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงิน
ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี 25-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายและปวช. อนุปริญญาและปวส.
 ปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ลูกจ้างบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ข้าราชการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับรายได้

- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทใดเป็นหลัก

- บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
 บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)
 บริษัท เจนเนอร์ล คาร์ดิ เซอร์วิส จำกัด

7. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ชำระค่าสินค้า เบิกเงินสดล่วงหน้า
 เงินกู้ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ได้รับการชักชวนจากพนักงานบริษัท ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
 ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ ได้รับการแนะนำจากญาติหรือเพื่อน
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของ
 สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ปัจจัย		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
	มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
	2. วงเงินสินเชื่อที่บริษัทให้แก่ลูกค้า					
	3. ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
4	บริการครบวงจร					
5	ปัจจัยด้านราคา					
	อัตราดอกเบี้ย					
	6. อัตราค่าธรรมเนียม					
	7. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
8	ปัจจัยด้านสถาบันที่ให้บริการ					
	ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
	9. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
	10. มีสาขาอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์ดีสคาน์ สโตร์ต่างๆ					
11	มีสาขามาก					
12	ติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
13	ติดต่อทาง Internet ได้					

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของ
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (ต่อ)

ปัจจัย		ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
14	ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน					
15	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
16	ส่วนลดหรือยกเลิกราคาธรรมเนียม					
	ปัจจัยด้านบุคลากร					
17	การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน					
18	ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน					
19	ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
20	ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
21	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
22	ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน					
23	มีพนักงานให้บริการเพียงพอ					
	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
24	ภายในบริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
25	ภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
26	ภายในบริษัทมีความเป็นระเบียบ เช่น การวางอุปกรณ์					
27	เอกสารขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆมีเพียงพอและอ่านเข้าใจง่าย					
28	ชื่อเสียงของบริษัท					
29	มีที่นั่งรอเพียงพอ					

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของ
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
30					
	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ				
31					
32					
33					
34					
35					
36					

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของสถาบัน
การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1					
2					
3					
4					
	ปัจจัยด้านราคา				
5					
6					
7					

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของสถาบัน
การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
8 ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
9 บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
10 บริษัทมีสาขาน้อย					
11 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
12 ไม่สามารถติดต่อทาง Internet ได้					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
13 ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน					
14 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย					
15 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
16 การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน					
17 พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ					
18 พนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทที่ไม่ดี					
19 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
20 พนักงานติดต่อ ไม่สะดวก					
21 มีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
22 การให้คำตอบที่ช้า					
23 เอกสารยุ่งยาก					

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของสถาบัน
การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล
24					
25					
26					
27					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสุภาพ โชคปมิตต์กานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	22 กรกฎาคม 2503
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2527
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2528 พนักงานบัญชีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม
	พ.ศ. 2531 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา นครปฐม
	พ.ศ. 2535 ผู้มีอำนาจลงนามแทนสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา นครปฐม
	พ.ศ. 2538 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา นครปฐม
	พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน ผู้จัดการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาโพธาราม