ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม
เรื่อง
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 7 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ (1)ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ

☐ (1) 20-30 ปี ☐ (2) 31-40 ปี
☐ (3) 41-50 ปี ☐ (4) 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ (1) เจ้าของกิจการ ☐ (2) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ (3) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ (3) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ☐ (4) สูงกว่าปริญญาโท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ (1) ไม่เกิน15,000 บาท ☐ (2) 15,001-30,000 บาท
☐ (3) 30,001-50,000 บาท ☐ (4) 50,001-80,000 บาท
☐ (5) 80,001-100,000 บาท ☐ (6) มากกว่า 100,000 บาท

6. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร ☐ (2) ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
☐ (3) ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ☐ (4) ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ
☐ (5) ได้รับการแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน ☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยท่านให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากที่สุด

☐ (1) ชื่อเสียงของธนาคาร ☐ (2) อัตราดอกเบี้ย
☐ (3) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ☐ (4) ระยะเวลาในการพิจารณา
☐ (5) ระยะเวลาผ่อนชำระ ☐ (6) จำนวนผ่อนชำระต่องวด
☐ (7) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ☐ (8) หลักประกัน
☐ (9) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการอะไรบ้างของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) บัญชีเงินฝาก ☐ (2) บัญชีกองทุนเปิด
☐ (3) บัญชีกองทุนRMF/LTF ☐ (4) บริการบัตรเครดิต
☐ (5) ประกันชีวิต ☐ (6) แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
☐ (7) อื่นๆโปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ					
1.2 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ					
1.3 การประเมินราคาหลักประกัน					
1.4 เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ					
1.5 มีบริการที่ครบวงจร					
1.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
2)ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
2.3 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้					
2.4 ค่าประกันอัคคีภัย					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3)ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ					
3.2 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์					
3.4 มีบริการติดต่อทางอินเตอร์เน็ต					
3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่					
4.2 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆในช่วงเวลาพิเศษ					
4.4 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5)ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย					
5.2 พนักงานมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ					
5.5 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
5.7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
6)ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
6.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
6.3 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					
6.4 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
6.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้านั่งพักและห้องน้ำ					
6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ					
7.2 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ					
7.3 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา					
7.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่างๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญอยู่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1)ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
1.3 หลักประกันมากเกินไป					
1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก					
1.5 บริการไม่ครบวงจร					
1.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
2)ปัญหาด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.2 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น					
2.3 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.4 ค่าประกันอัคคีภัยสูง / ไม่เหมาะสม					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
3)ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
3.3 ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน					
3.4 ระบบการติดต่อทางอินเตอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง					
3.5 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4)ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ					
4.2 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย					
4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5)ปัญหาด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
5.2 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
5.3 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ					
5.7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
6)ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
6.2 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม					
6.3 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ					
6.4 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น					
6.5 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ					
6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7)ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 7.1 การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า					
7.2 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน					
7.3 การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย					
7.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน					
7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

...นิธินันท์ พิบูลย์ศักดิ์โสภณ...

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางนิธินันท์ พิบูลย์ศักดิ์โสภณ
วันเดือนปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2514
ประวัติการศึกษา	ปี 2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการตลาด สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประวัติการทำงาน	ปี 2536 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved