



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

สาขาที่เก็บข้อมูล.....

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด ในจังหวัดนครปฐม”

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านในการกรอกแบบสอบถาม โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลและ สรุปผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน จึงขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทางธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 29 ปี

2. 30 - 39 ปี

3. 40 - 49 ปี

4. 50 - 59 ปี

5. 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 3. ประกาศนียบัตร หรือ อนุปริญญา 4.ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

1. เจ้าของกิจการ 2. กรรมการผู้จัดการ
 3. หัวหน้าผู้จัดการ 4. ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ประเภทกิจการของท่าน

1. อุตสาหกรรมการผลิต 2. กิจการบริการ
 3. การพาณิชย์ ค้าส่ง / ค้าปลีก 4. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
 5. การแปรรูปอาหารทะเล 6. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง
 7. การเกษตร / เลี้ยงสัตว์ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ ตามข้อ 6

1. ไม่เกิน 3 ปี 2. 3-5 ปี
 3. มากกว่า 5-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี

8. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

1. บุคคลธรรมดา 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการของท่าน

1. ไม่เกิน 1 ล้านบาท 2. 1-3 ล้านบาท
 3. มากกว่า 3-5 ล้านบาท 4. มากกว่า 5 ล้านบาท

15. วงเงินสินเชื่อรวมที่ท่านใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในปัจจุบัน

(ทั้งนี้ ไม่รวม เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และ บัตรเครดิต)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> 1. ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท | <input type="radio"/> 2. 0.51 – 1.00 ล้านบาท |
| <input type="radio"/> 3. 1.01 – 1.50 ล้านบาท | <input type="radio"/> 4. 1.51 – 2.00 ล้านบาท |
| <input type="radio"/> 5. 2.01 – 2.50 ล้านบาท | <input type="radio"/> 6. มากกว่า 2.50 ล้านบาท |

16. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 13 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
- 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม
- 3. เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
- 4. เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ
- 5. เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน
- 6. เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์
- 7. เพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

17. ปัจจุบันท่านทราบบริการด้านสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานธนาคาร
- 2. สื่อโทรทัศน์ / วิทยุ
- 3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
- 4. Web Site ของธนาคาร
- 5. Call Center ของธนาคาร
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
3. การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ^๑					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
5. หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน					
6. มีบริการที่ครบวงจร					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ย					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา					
2. ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE					
3. ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4. ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management					
5. โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ					
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก					
4. สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย					
5. สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์					
6. สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
3. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ					
5. พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง					
2. ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย					
3. ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ					
4. ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
1. การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2. เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก					
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
4. ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ					
3. การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
5. หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา					
2. ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care					
3. ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อย และไม่สม่ำเสมอ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
3. จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ					
4. ไม่สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย					
5. ไม่สามารถให้บริการผ่านโทรศัพท์ได้					
6. ไม่สามารถให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ					
3. มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ					
4. พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ					
5. ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม					
2. ธนาคารขาดเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
3. การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ					
4. ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ					
5. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
1. การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
2. เอกสารในการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ยุ่งยาก					
3. มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด					
4. ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นายชชาติ สุขเสวต

ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายชชาติ สุขเสวต
วัน เดือน ปีที่เกิด	10 กรกฎาคม 2503
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2521	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปทุมคงคา จังหวัดกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2525	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จังหวัดกรุงเทพฯ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2526	เจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่อ ส่วนหนี้สินกรุงเทพ 1 ฝ่ายหนี้สินและ หลักทรัพย์ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ พหลโยธิน
พ.ศ. 2538	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านการตลาด บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ่อนนุช
พ.ศ. 2540	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดชั้นสุตร บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
พ.ศ. 2543	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2544	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาสิงห์บุรี
พ.ศ. 2545	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าเรือสารุประดิษฐ์
พ.ศ. 2546	ผู้จัดการลูกค้าแพลทินัม หน่วยลูกค้าแพลทินัม ถนนสาทร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
พ.ศ. 2547	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาตลาดพลู
พ.ศ. 2549	ผู้จัดการทีมพัฒนาธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อย ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย