



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษา ของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณและขอเรียนว่า จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นในประโยชน์ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ใน หรือเติม ข้อความลงที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20-29 ปี 2. 30-39 ปี
 3. 40-49 ปี 4. ตั้งแต่ 49 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย / หย่าร้าง

4. อาชีพ

1. พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท 2. ข้าราชการ
 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

6. รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท 2. 12,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 50,000 บาท 4. 50,001 – 100,000 บาท
 5. 100,001 – 150,000 บาท
 6. ตั้งแต่ 150,000 บาท ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

7. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 5. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 7. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
 8. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
 9. ธนาคารเอชเอสบีซีประเทศไทย
 10. ธนาคารซีทีแบงก์ประเทศไทย
 11. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
 12. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทใดบ้าง

1. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) 2. ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

9. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละประเภทอย่างไรบ้าง(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)ของธนาคารเดียว
 2. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)มากกว่า 1 ธนาคาร
 3. ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ของธนาคารเดียว
 4. ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ มากกว่า 1 ธนาคาร
 5. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)และใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ของธนาคารเดียว
 6. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)และใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ

มากกว่า 1 ธนาคาร

กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด(แบบวงเงิน)กรุณาตอบข้อ 10-14

10. จำนวนบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลที่ท่านถืออยู่ในปัจจุบัน

1. 1 บัตร 2. 2 บัตร 3. 3 บัตร
 4. 4 บัตร หรือ 4 บัตรขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

11. ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมานานกี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 3 ปี 3. 3 – 5 ปี
 4. มากกว่า 5 ปี (โปรดระบุ.....)

12. วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับ ได้นำไปใช้ด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อการศึกษา 2. เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน
 3. เพื่อนำไปชำระหนี้บัตรเครดิต 4. เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว
 5. เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการ 6. เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ
 7. เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

13. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด(แบบวงเงิน) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า
 2. ใช้ตามเพื่อน
 3. ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ
 4. ใช้เพราะต้องการนำเงินสดที่ได้ออกไปลงทุนในกิจการ
 5. ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง
 6. ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ
 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. เหตุผลที่ท่านใช้บัตรเครดิตส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ของธนาคารที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. วงเงินอนุมัติ 2. ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ
 3. เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร 4. หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร
 5. ขั้นตอนในการสมัคร ไม่ยุ่งยาก 6. สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก
 7. ระยะเวลาผ่อนชำระ 8. จำนวนตู้ ATM ที่ให้บริการมีมาก
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ กรุณาตอบข้อ 15-19

15. จำนวนสินเชื่อส่วนบุคคลที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. 1 วงเงิน 2. 2 วงเงิน 3. 3 วงเงิน
 4. 4 วงเงิน หรือ 4 วงเงินขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

16. ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมานานกี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 3 ปี 3. 3 – 5 ปี
 4. มากกว่า 5 ปี (โปรดระบุ.....)

17. จำนวนเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับ ได้นำไปใช้ด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อการศึกษา 2. เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน
 3. เพื่อนำไปชำระหนี้บัตรเครดิต 4. เพื่อใช้ในการท่องเที่ยว
 5. เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการ 6. เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ
 7. เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

18. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อเพิ่มอำนาจซื้อในการซื้อสินค้า
 2. ใช้ตามเพื่อน
 3. ใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ
 4. ใช้เพราะต้องการนำเงินสินเชื่อที่ได้ไปลงทุนในกิจการ
 5. ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง
 6. ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินสดค้ำประกันสินเชื่อ

7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. เหตุผลที่ท่านใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวดๆของธนาคารที่ท่านใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. วงเงินอนุมัติ 2. ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ
 3. เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร 4. หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร
 5. ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก 6. สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก
 7. ระยะเวลาผ่อนชำระ
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2: ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน
ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ถ้าใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) ให้ตอบข้อ 1.1-1.11 ถ้า
ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ให้ตอบข้อ 1.12 -1.20

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
<i>กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต เงินสด (แบบวงเงิน)</i>					
1.1 ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการ บัตรเครดิตส่วนบุคคล					
1.2 สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำ ประกัน					
1.3 มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.					
1.4 สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้					
1.5 สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตร สมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า					
1.6 สามารถใช้บัตรกดเงินสด จากตู้ ATM					
1.7 วงเงินที่อนุมัติสูง					
1.8 สามารถขอกวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้กรณีมี รายได้สูงขึ้น					
1.9 ความทนทานของบัตรเครดิตส่วนบุคคล					
1.10 รูปแบบของบัตรเครดิตส่วนบุคคล สวยงามสะดุดตา					
1.11 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กรณีให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ					
1.12 ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการ บัตรเครดิตส่วนบุคคล					
1.13 สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน					
1.14 มีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.					
1.15 สามารถผ่อนชำระได้					
1.16 สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการถือบัตรเครดิตสมาชิก เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้า					
1.17 สามารถเลือกวงระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ					
1.18 วงเงินที่อนุมัติสูง					
1.19 สามารถขอยกวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้หลังจากผ่อนชำระมากกว่า 50 % ของวงเงินสินเชื่อเดิม					
1.20 อื่น ๆ โปรดระบุ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถ้าใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) ให้ตอบข้อ 2.1-2.8 ถ้า
ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ให้ตอบข้อ 2.9-2.16

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ปัจจัยด้านราคา					
กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)					
2.1 คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก					
2.2 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ					
2.3 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้					
2.4 สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้					
2.5 การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี					
2.6 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร					
2.7 ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรหัส					
2.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>กรณีท่านใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ</u>					
2.9 คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก					
2.10 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ					
2.11 ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้					
2.12 สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้					
2.13 การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี					
2.14 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร					
2.15 ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรหัส					
2.16 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ถ้าใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) ให้ตอบข้อ 3.1- 3.12 ถ้า
ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ให้ตอบข้อ 3.13- 3.22

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต(แบบวงเงิน)					
3.1 สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร					
3.2 สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต					
3.3 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ					
3.4 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้ กับสถานที่ทำงาน					
3.5 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้ บ้าน					
3.6 ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบุรุษประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ					
3.7 ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและ สะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น					
3.8 สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ ทันทีตามจุดให้บริการ หรือ ตามบุรุษที่จัด ขึ้นของผู้ให้บริการ					
3.9 จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกด เงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล					
3.10 ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ					
3.11 ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการ					
312 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีท่านใช้สินค้าส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ					
3.13 สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร					
3.14 สามารถสมัครผ่านตัวแทนขาย และอินเทอร์เน็ต					
3.15 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการ สะดวกสบายในการติดต่อ					
3.16 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้ กับสถานที่ทำงาน					
3.17 ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้ บ้าน					
3.18 ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบุรุษประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ					
3.19 ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและ สะดวก เช่น ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น					
3.20 สามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ ทันทีตามจุดให้บริการ หรือ ตามบุรุษที่จัด ขึ้นของผู้ให้บริการ					
3.21 ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการ					
3.22 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่นทาง โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ					
4.2 การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะเพื่อเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล					
4.3 ความน่าสนใจในของแถม สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล					
4.4 มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง					
4.5 การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง					
4.6 การนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ					
4.7 การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS					
4.8 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร					
4.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อกับ พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5.2 พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดี และมีความน่าเชื่อถือ					
5.3 พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ					
5.4 พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า					
5.5 พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ					
5.6 พนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
5.7 พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย					
5.8 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 กระบวนการของการขอสินเชื่อที่ชัดเจน ขั้นตอนการสมัคร ไม่ยุ่งยาก					
6.2 มีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวกรวดเร็ว					
6.3 มีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว					
6.4 กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา					
6.5 กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking					
6.6 ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์					
6.7 การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (ต่อ)					
6.8 มีพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา					
6.9 มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.					
6.10 การส่งใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์					
6.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....					
7. ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ					
7.1 ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานสวยงามโดดเด่น ทันสมัย					
7.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร					
7.3 ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ					
7.4 สำนักงานของธนาคารมีความสะอาดการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7.5 มีที่นั่งพักผ่อนๆ ให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ					
7.6 บรรยากาศภายในธนาคารดี แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิ เหมาะสมติดแอร์เย็นสบาย					
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งเพียงพอ เป็นต้น					
7.8 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ ATM					
7.9 ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM					
7.10 ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM					
7.11 ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย					
7.12 เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย มีความสะอาด และสวยงาม					
7.10 อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ความไม่น่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล
- 1.2 สิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย
- 1.3 ไม่สามารถเลือกวงระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ
- 1.4 วงเงินที่อนุมัติต่ำ
- 1.5 อื่น ๆ โปรดระบุ
- 1.6 ไม่มีปัญหา

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมดอกเบี้ยสูง
- 2.2 ไม่สามารถชำระเงินกู้เพียงบางส่วนได้
- 2.3 ไม่มีส่วนลดดอกเบี้ยในกรณีที่ชำระก่อนกำหนด
- 2.4 ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ กรณีที่บัตรสูญหายหรือชำรุด
- 2.5 ค่าธรรมเนียมในการรับชำระผ่านทางที่ไม่ใช่เคาน์เตอร์ของผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- 2.6 คิดค่าธรรมเนียมในกรณีที่ทำบัตรใหม่
- 2.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 2.8 ไม่มีปัญหา

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 สาขาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถติดต่อได้สะดวก
- 3.2 ทำเลที่ตั้งสังเกตยาก ไม่อยู่ในจุดที่ลูกค้าเดินผ่าน
- 3.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากที่พักอาศัย
- 3.4 ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากสถานที่ทำงาน
- 3.5 การกระจายตัวของจุดที่ให้บริการไม่ทั่วถึง
- 3.6 จำนวนตู้ ATM ที่สามารถกดเงินสินเชื่อส่วนบุคคลมีน้อยไม่เพียงพอ
- 3.7 ความไม่สะดวกของสถานที่ตั้งของตู้ ATM เบิกเงินสินเชื่อส่วนบุคคล
- 3.8 ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ
- 3.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 3.10 ไม่มีปัญหา

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 การโฆษณาถึงบริการสินเชื่อส่วนบุคคลมีน้อย ลูกค้ายินดีทราบรายละเอียดต่างๆ ของบริการ
- 4.2 การเปิดบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย
- 4.3 ไม่มีของแถมหรือของแถมไม่จูงใจ ให้ลูกค้ายินดีสมัครใหม่
- 4.4 ขาดการนำเสนอสินเชื่อโดยพนักงานของผู้ให้บริการ
- 4.5 การวางแผนพับกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ลูกค้ายินดีทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ
- 4.6 ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทาง E-mail, SMS เป็นต้น
- 4.7 สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ
- 4.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 4.9 ไม่มีปัญหา

5. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อกับลูกค้าไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์
- 5.2 พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ บุคลิกภาพไม่ดีและไม่มีเมตตาเชื่อถือ
- 5.3 พนักงานสินเชื่อไม่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ
- 5.4 พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้ายินดีเอาใจใส่ และไม่ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า
- 5.5 พนักงานสินเชื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ายินดีอย่างรวดเร็วถูกต้อง
- 5.6 พนักงานรับชำระไม่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการรับชำระ
- 5.7 พนักงานรับชำระไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้ายินดี
- 5.8 พนักงาน Call Center สื่อความหมายไม่ละเอียด
- 5.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 5.10 ไม่มีปัญหา

6. ปัญหาด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 กระบวนการของสินเชื่อไม่ชัดเจน ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก
- 6.2 ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ
- 6.3 ความล่าช้าของกระบวนการแจ้งผลการอนุมัติ
- 6.4 กระบวนการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ล่าช้าและมีข้อผิดพลาด

- 6.5 กระบวนการในการให้บริการชำระที่ไม่หลากหลาย ไม่สะดวก
- 6.7 ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน
- 6.8 การรักษาข้อมูลและความลับต่างๆ ของลูกค้าไม่ดี
- 6.9 จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา
- 6.10 ไม่มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.
- 6.11 การอนุมัติจำนวนวงเงิน ไม่ได้ตามที่ต้องการ
- 6.12 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 6.13 ไม่มีปัญหา

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 ธนาคารมีการออกแบบตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย
- 7.2 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย
- 7.3 สำนักงานไม่สะอาด จัดวางสิ่งของไม่เรียบร้อยใช้งานไม่สะดวก
- 7.4 นำเทคโนโลยีไม่ทันสมัยมาให้บริการ
- 7.5 สำนักงานของธนาคารไม่มีความสะอาด จัดวางสิ่งของไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7.6 ไม่มีที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ
- 7.7 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิไม่เหมาะสม
- 7.8 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เมื่อเข้ามาใช้บริการ
- 7.9 เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการไม่โดดเด่นและไม่มีความสวยงาม
- 7.10 ตู้ ATM สกปรก ไม่สะอาด มีฝุ่นเกาะ ตัวเลขไม่ชัดเจน
- 7.11 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 7.12 ไม่มีปัญหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางกฤษณา บุญเกิดหาญภักดี
วัน เดือน ปี เกิด	27 กุมภาพันธ์ 2506
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียน คาราวินทาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2522 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคาราวินทาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2524 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา บริหารธุรกิจสาขาการบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2529
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2535-2537 หัวหน้าหน่วย หน่วยบริการร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต พ.ศ.2537 –2539 บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต พ.ศ. 2539-2547บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2547- ปัจจุบันผู้จัดการสาขา บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved