



**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบancarกรุงไทย  
สาขาซีคอนบางแค

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม และจะนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการจัดทำการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้มีความเที่ยงตรง ดังนั้นข้อมูลของท่านจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ทางผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงตามความคิดเห็นของท่าน ประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

ส่วนที่ 3 การเลือกใช้บริการสินเชื่อบancarกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว ปวีตรา ภูตสนอง  
นักศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

2. อายุ

- 1. 21 – 30 ปี
- 2. 31 – 40 ปี
- 3. 41 – 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2. ปริญญาตรี
- 3. ปริญญาโท
- 4. ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส

- 1. โสด
- 2. สมรส
- 3. หม้าย /หย่าร้าง

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 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. มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขา  
ซีคอนบางแค**

**คำชี้แจง :** กรุณาประเมินปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

หมายเหตุ : ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด      4 = เห็นด้วยมาก      3 = เห็นด้วยปานกลาง  
2 = เห็นด้วยน้อย      1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้					
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ					
3. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและสอดคล้องกับสถานะของผู้ขอสินเชื่อ					
4. ความมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย					
5. ความคล่องตัวในการใช้งานของผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร					
6. การได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อตามคำขอสินเชื่อ					
7. ความเหมาะสมของการบังคับหลักประกันต่อวงเงินสินเชื่อ					
8. กำหนดระยะเวลาชำระคืนสินเชื่อมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ขอสินเชื่อ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมตามประเภทของสินเชื่อ					
2. มีการลดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเมื่อสามารถชำระคืนสินเชื่อได้ก่อนกำหนด					
3. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมีหลากหลายระดับและเหมาะสมตามแต่ละประเภทของสินเชื่อ					
4. การกำหนดดอกเบี้ยในระดับที่เหมาะสมกับการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น เช่น กรณีการ Refinance					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. มีสาขาให้บริการในหลายพื้นที่					
2. ที่ตั้งของสาขาสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก					
3. มีช่องทางการใช้บริการหลากหลายหรือสามารถทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้					
4. ที่จอดรถมีเพียงพอต่อการใช้บริการของลูกค้า					
5. มีป้ายแสดงแนะนำการให้บริการชัดเจน					
6. มีความสะดวกสบายในการให้บริการของสาขาธนาคาร					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การจัดโปรโมชั่นสินเชื่อน่าสนใจ เช่น การให้วงเงินกู้สูงกว่ารายได้ 3 เท่า เป็นต้น					
2. การให้วงเงินอนุมัติสินเชื่อที่สูงกว่าธนาคารอื่น					
3. มีการจัดแคมเปญช่วยเหลือผู้ขอสินเชื่อด้านค่าธรรมเนียมและฟรีการประเมินหลักประกัน					
4. มีการจัดโปรแกรมลุ้นรางวัลท่องเที่ยวเมื่อสมัครขอสินเชื่อ					
<b>ด้านบุคคล</b>					
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
2. ความเป็นมิตรและใจรักในการให้บริการของพนักงาน					
3. ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาของพนักงาน					
4. การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า					
5. ความสื่อสัตย์ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>					
1. การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว					
2. การคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมมีความแม่นยำ					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซ้ำซ้อน มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
5. การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย					
6. ระเบียบขั้นตอนมีความยืดหยุ่น สะดวกต่อลูกค้า					
7. การให้บริการสามารถไว้วางใจ และมีความถูกต้องเสมอ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. บรรยากาศภายในสาขาสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ทันสมัย					
3. การจัดผังการทำงาน ช่องการให้บริการสะดวก กว้างเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการแยกสัดส่วนการให้บริการแต่ละประเภทชัดเจน					

### ส่วนที่ 3 การใช้บริการสินเชื่อนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค

**คำชี้แจง :** กรุณาประเมินการเลือกใช้บริการสินเชื่อกของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงโดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

หมายเหตุ : ระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด      4 = เห็นด้วยมาก      3 = เห็นด้วยปานกลาง  
 2 = เห็นด้วยน้อย      1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เพราะเงื่อนไขการผ่อนชำระ และระยะเวลาปลอดเงินต้น สอดคล้องกับความสามารถของผู้กู้					
2. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เพราะสัดส่วนวงเงินกู้สอดคล้องกับหลักประกัน					
3. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่สูงจนเกินไป					
4. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เพราะค่าธรรมเนียมในการกู้ยืมเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม					
5. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เพราะ ค่าประเมินหลักประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
6. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากการเดินทางไปยังสาขาของธนาคารมีความสะดวก					
7. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากมีสถานที่จอดรถเพียงพอ					



การใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
8. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากการให้บริการสินเชื่อบริษัทมีช่องทางหลากหลายที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
9. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากมีพันธมิตรของบริษัทที่ลูกค้าสามารถใช้บริการด้านอื่นๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น					
10. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความสามารถที่ดีในการให้บริการ					
11. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากพนักงานเอาใจใส่และตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี					
12. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากพนักงานมีจรรยาบรรณในการให้บริการ					
13. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากเอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
14. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการ					
15. ท่านใช้บริการสินเชื่อบริษัทกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค เนื่องจากการพิจารณาค่าขอสินเชื่อใช้เวลาในการทราบผลรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

