



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และนำผลจากการศึกษาไปใช้พัฒนารูปแบบการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในปัจจุบัน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) ของธนาคาร
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง หรือเติมข้อความตามข้อเท็จจริง

- | | | |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () 20 – 29 ปี | () 30 – 39 ปี |
| | () 40 – 49 ปี | () 50 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | () มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า | () ปวส / อนุปริญญา |
| | ()ปริญญาตรี | () ปริญญาโท หรือสูงกว่า |
| 4. สถานภาพการสมรส | () โสด | () สมรส |
| | () ม้าย / หย่าร้าง | |
| 5. จำนวนบุตร | () ไม่มีบุตร | () 1 คน |
| | () 2 คน | () มากกว่า 2คน |

5. อาชีพปัจจุบัน () พนักงานรัฐวิสาหกิจ () รับราชการ
 () เกษตรกร () รับจ้าง / พนักงานบริษัท
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 10,000 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 40,000 บาท () 40,001 – 50,000 บาท
 () มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรม รมการให้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคาร
 ในปัจจุบัน

1. วัตถุประสงค์ในการเปิดสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)
 () เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ () เพื่อมีไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน
 () เพื่อให้เพื่อจ่ายใช้สอย () อื่น ๆ
2. วงเงินที่ได้รับจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)
 () 10,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 40,000 บาท () 40,001 – 50,000 บาท
 () มากกว่า 50,000 บาท
3. สินเชื่อประเภทอื่น ๆ ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์นอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล
 (Speedy cash)
 () สินเชื่อบัตรเครดิต () สินเชื่อเพื่อการเคหะ
 () สินเชื่อธุรกิจ (SME) () สินเชื่อประเภทอื่น ๆ
 () ไม่มีการใช้สินเชื่อประเภทอื่นนอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)
4. พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล Speedy cash
 () ใช้สินเชื่อหมุนเวียน Speedy cash เพียงบัตรเดียว (แล้วไปตอบข้อ 7)
 () ไม่ใช้สินเชื่อหมุนเวียน Speedy cash เพียงบัตรเดียว (ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล
 ของสถาบันอื่นควบคู่กัน) (แล้วไปตอบข้อ 5)
5. จำนวนบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินอื่นที่ใช้นอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล
 Speedy cash
 () 1 บัตร () 2 บัตร
 () 3 บัตร () มากกว่า 3 บัตร

6. สินเชื่อส่วนบุคคลอื่นที่ใช้กับสถาบันการเงินอื่น (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เรคดีเครดิต - ซิตี้แบงก์ () สินเชื่อบุคคลทันใจ - ธ.กสิกรไทย
 () อี - โลอน - ธ.กรุงศรีอยุธยา () ควิกแคช
 () เครดิต พลัส - ธ.นครหลวงไทย () อีชีบาย
 () เคทีซี แคช - ธ.กรุงไทย () อื่น ๆ ระบุ.....

7. สินเชื่อประเภทอื่นที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สินเชื่อบัตรเครดิต () สินเชื่อเพื่อการเคหะ
 () สินเชื่อธุรกิจ (SME) () สินเชื่อประเภทอื่น ๆ
 () ไม่มีการใช้สินเชื่อประเภทอื่นนอกจากสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)

8. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อนอกระบบหรือไม่

- () เคย (แล้วไปตอบข้อ 9) () ไม่เคย

9. กรณีที่ท่านมีบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) แล้ว ท่านยังใช้บริการสินเชื่อนอก
ระบบอยู่หรือไม่

- () ยังใช้บริการอยู่ () ไม่ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.1 ท่านมีระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างไร โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

คำอธิบาย เลข 1 – 5 ที่อยู่ในช่องมีความหมายดังนี้

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

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล					
1. มีความสะดวกขั้นตอนในการใช้ไม่ยุ่งยาก					
2. ไม่ต้องใช้สินเชื่อนอกระบบที่อัตราดอกเบี้ยสูง					
3. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับมีวงเงินที่สูงสุด 3.5 เท่าของรายได้หรือสูงสุดที่ 750,000 บาท					
4. สามารถเบิกเงินสดได้ตลอด 24 ชั่วโมงได้ในตู้ ATM ทั่วไป					
5. สินเชื่อที่ใช้แล้วรู้สึกเป็นคนที่ดูแลและทันสมัย					
6. สินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน					
2. ด้านราคา (Price)					
1. ฟรีค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
2. ยอดชำระเงินคืนเป็นจำนวนเงินขั้นต่ำ 5% ของยอดที่เรียกเก็บในแต่ละรอบบัญชี (แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท)					
3. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปี (ไม่ทบต้น)					
4. ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี					
3. ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีทัศนคติและความเอาใจใส่					
2. พนักงานแนะนำและอธิบายผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
3. พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วเช่นการชำระค่างวด					
4. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนและระยะเวลาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว (ไม่เกิน 7 วัน)					
2. เอกสารในการเตรียมเพื่อยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
3. มีขั้นตอนในการชำระเงินไม่ยุ่งยาก					
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ					
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนสม่ำเสมอทันสมัย					
3. มีการแจกของรางวัลสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลทันทีที่ใช้จ่ายเงิน					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
2. ยอดชำระเงินคืนเป็นจำนวนเงินขั้นต่ำ 5% ของยอดที่เรียกเก็บในแต่ละรอบบัญชี (แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท)					
6. ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. ด้านความสะดวกของสถานที่ชำระเงิน					
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคาร					
3. ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งตู้ ATM					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาที่พบบ่อยในการมาใช้บริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> วงเงินที่อนุมัติ วงเงินน้อยเกินไป | <input type="checkbox"/> สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มอยู่ไกลเกินไป |
| <input type="checkbox"/> มักลืมหุ้สให้บริการ | <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก, ซับซ้อน |
| <input type="checkbox"/> ดอกเบี้ยในการใช้สูง | <input type="checkbox"/> บัตรเสื่อมหรือชำรุดได้ง่าย |
| <input type="checkbox"/> ระยะเวลาในการบริการชำระเงินนานเกินไป | <input type="checkbox"/> ช่องทางในการชำระเงินน้อยเกินไป |
| <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในธนาคาร | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

จัดข้อบ่งชี้

ปัญหาที่พบ

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพรพัฒน์ โสคติเสาวรภย์	
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2522	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมินทร์ทราวุฒิศูชีพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2545-46	บลจ. เกียรตินาถิน จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ.2546-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved