



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินค้าสุขภาพขนาดย่อมกับ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบรายงานการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโท (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด หรือกรอกรายละเอียดใน ช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการ

1. ประเภทของกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินค้าสุขภาพขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| () 1. กิจการการผลิต ระบุ..... | () 2. กิจการการให้บริการ ระบุ..... |
| () 3. กิจการค้าส่ง ระบุ..... | () 4. กิจการค้าปลีก ระบุ..... |
| () 5. กิจการอื่นๆ ระบุ..... | |

2. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| () 1. บุคคลธรรมดา | () 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ |
| () 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | () 4. บริษัทจำกัด |
| () 5. อื่นๆ ระบุ..... | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินค้าสุขภาพขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์

1. ปัจจุบันท่านใช้สินค้าประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| () 1. เบิกเงินเกินบัญชี | () 2. เงินกู้ |
| () 3. ตั๋วสัญญาใช้เงิน | () 4. หนังสือค้ำประกัน |
| () 5. รับรองตัว | () 6. หนังสือรับรองเครดิต |
| () 7. ด้านธุรกิจต่างประเทศ | () 8. อื่นๆ ระบุ..... |

2. วัตถุประสงค์ในขอใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
- 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ
- 3. เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ

3. การใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 1 เป็นลักษณะใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)
- 2. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
- 3. อื่นๆ ระบุ.....

4. ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ.....ปี

5. รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

6. วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารไทยพาณิชย์.....บาท

7. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมในช่วงที่ท่านได้รับอนุมัติ.....%

8. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ชำระในการขอสินเชื่อจากธนาคาร.....บาท

9. หลักประกันที่ท่านใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

- 1. บ้านพร้อมที่ดิน
- 2. บุคคล
- 3. พันธบัตรรัฐบาล
- 4. เงินฝาก
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ได้รับชักชวนจากพนักงานธนาคาร
- 2. ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว
- 3. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือ เพื่อน
- 4. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- 5. ทราบการให้บริการจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
วิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1.วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง				
2.ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ				
3.อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม				
ปัจจัยด้านราคา				
1.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ				
2.ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ				
3.ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ				
4.จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ				
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1.ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน				

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
2.การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก				
3.มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1.พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ				
2.พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
3.พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ				
4.พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
ปัจจัยด้านสถานที่				
1.ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน				
2.ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1.เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม				

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
2.เลือกการกู้เงินสินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์				
3.ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ				
4.ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ				
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ				
1.ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ				
2.ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี				
3.ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร				
4.สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ				
ปัจจัยด้านบุคคล				
1.รายได้ของกิจการมีผลต่อการกู้ยืม				
2.ประเภทกิจการของท่านมีผลต่อการขวงเงินสินเชื่อ				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

◆ ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่แต่ละข้อต้องไม่ลำดับที่ซ้ำกัน 1 คือ มากที่สุด / 2 คือ มาก / 3 คือ ปานกลาง / 4 คือ น้อย / 5 คือ น้อยที่สุด

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- () วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง
- () ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสม
- () อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

2. ด้านราคา

- () อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ
- () ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ
- () ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ
- () จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการ

- () ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน
- () การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก
- () มีความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () เลือกรการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
- () เลือกรการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
- () ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- () ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

5. ด้านบุคลากร

- () พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ
- () พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- () พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ
- () พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

6. ด้านสถานที่

- () ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน
- () ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

7. ด้านกายภาพ

- () ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- () ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- () ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- () สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววรรณ แก้วสง่า
วัน เดือน ปีเกิด	11 มีนาคม 2527
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย จังหวัดลพบุรี ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจเกษตร (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตพิษณุโลก ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการทางด้าน ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved