



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อข้าราชการเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น

บริการสินเชื่อส่วนบุคคล หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่อาจมีหลักประกันค้ำหรือไม่มีหลักประกันค้ำ เช่น สินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อโดยไม่ต้องระบுவัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 29 ปี

2. 30 - 49 ปี

3. 50 - 59 ปี

4. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า

2. อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่ง

1. ลูกจ้างประจำ

2. ข้าราชการระดับ 1-6

3. ข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป

4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ (รายได้รวมค่าครองชีพ) ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 30,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล

7. เหตุผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำรงชีวิตประจำวัน
- ใช้ตามเพื่อนชักชวน
- ใช้เพราะการชักชวนของพนักงานสถาบันการเงิน
- ใช้เพราะค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยถูก
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ท่านได้รับ ได้นำไปใช้ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> เพื่อการศึกษา | 2. <input type="checkbox"/> เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน |
| 3. <input type="checkbox"/> เพื่อนำไปชำระภาระหนี้อื่นๆ | 4. <input type="checkbox"/> เพื่อการท่องเที่ยว |
| 5. <input type="checkbox"/> เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการ | 6. <input type="checkbox"/> เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ |
| 7. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

9. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินใดบ้าง (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน | 2. <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรี |
| 3. <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ | 4. <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย |
| 5. <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ | 6. <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย |
| 7. <input type="checkbox"/> ธนาคารธนชาติ | 8. <input type="checkbox"/> ช.ก.ส |
| 9. <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย | |

10. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อบุคคลประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด (แบบมีวงเงินใช้หมุนเวียน)
2. ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด ๆ

11. วงเงินที่ท่านได้รับการอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล รวมทุกประเภทและรวมทุกสถาบันการเงินเป็นจำนวนเท่าไร

1. 0 – 200,000 บาท
2. 200,001 – 400,000 บาท
3. 400,001-600,000 บาท
4. 600,001- 800,000 บาท
5. 800,001-1,000,000 บาท
6. มากกว่า 1,000,000 บาท

12. ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสถาบันการเงินเดิมเป็นระยะเวลากี่ปีถึงมีการเปลี่ยนสถาบันการเงินใหม่

1. ไม่ถึง 1 ปี
2. 1 – 5 ปี
3. 6 – 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปี
5. ไม่เคยเปลี่ยนเลย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อข้าราชการในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินอนุมัติตรงตามความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานตรงตามความต้องการ					
1.3 กำหนดคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อที่ชัดเจน					
1.4 ระยะเวลาการอนุมัติรวดเร็ว					
1.5 ค่างวดการผ่อนชำระน้อยตรงตามความต้องการ					
1.6 เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
1.7 หลักประกันของสินเชื่อสามารถหาได้ง่าย เช่น การใช้บุคคลค้ำประกัน หรือตำแหน่งราชการค้ำ					
1.8 พนักงานสินเชื่อมีทักษะ ความรู้ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
1.9 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.10 พนักงานสินเชื่อให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ มีความจริงใจ					
1.11 พนักงานสินเชื่อเก็บรักษาความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี					
1.12 พนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา					
1.13 สถาบันการเงินที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินสินเชื่อที่ต่ำ					
2.3 ค่าปรับในกรณีปิดบัญชีชำระยอดหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนดสัญญา					
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สามารถยื่นกรอกใบสมัครออนไลน์ทางหน้าเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน					
3.2 ตัวแทนหรือพนักงานสถาบันการเงินออกให้บริการรับใบคำขอสินเชื่อโดยตรง					
3.3 ช่องทางการชำระค่างวด โดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เช่น ตู้ ATM/ Online banking					
3.4 ช่องทางการชำระค่างวด โดยผ่านเคาน์เตอร์สถาบันการเงินได้ทุกสาขา					
3.5 ช่องทางการหาข้อมูลและติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสินเชื่อได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ Call Center เว็บไซต์					
3.6 ทำเลที่ตั้งสำนักงานความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
3.7 มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการภายในอาคารที่ชัดเจน					
3.8 สะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ					
3.9 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ					
3.10 มีจำนวนสาขา ที่ให้บริการมีมากเพียงพอ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา แผ่นพับ					
4.2 การประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นใหม่ๆ แก่ลูกค้า เช่น จดหมายเชิญชวน SMS Email					
4.3 การจัดโปรโมชั่นในการกระตุ้นการตลาด เช่น การแจกของสมนาคุณ					
4.5 การแนะนำบริการโดยพนักงาน ผ่านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารตามสำนักงาน สถานที่ราชการที่ทำงาน					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวอรพรรณ พงษ์วิเศษ
- วัน เดือน ปีเกิด 31 ธันวาคม 2524
- ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2547
ปริญญาตรีการจัดการ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปีการศึกษา 2553
- ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2550 – 2555 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย
พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโสซัพพอร์ตไอเชอร์ธุรกิจสินเชื่อ
บมจ.ธนาคารกรุงไทย



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved