



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้า

ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาาระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดไว้ให้

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 – 30 ปี () 3. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่า/ม่าย () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () 4. อนุปริญญา หรือ ปวส.
() 5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. การประกอบอาชีพหลักหรือธุรกิจในปัจจุบัน

- () 1. ค้าขาย () 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยจากการประกอบธุรกิจต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 4,000 บาท () 2. 4,001 – 6,000 บาท
() 3. 6,001 – 8,000 บาท () 4. 8,001 – 10,000 บาท
() 5. 10,001 – 12,000 บาท () 6. 12,001 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนาของท่าน

- () 1. จังหวัดเชียงใหม่ () 2. จังหวัดอื่น (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

1. สถานภาพการกู้ยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของท่าน
 1. บุคคลธรรมดา 2. นิติบุคคล
2. การประกอบอาชีพหรือธุรกิจที่ขอขยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของท่าน
 1. ค้าขายในชุมชน
 2. ค้าขายในศูนย์การค้า (โปรดระบุแหล่งขาย)
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. ก่อนการกู้ยืมท่านมีประสบการณ์ในการค้าขายมาก่อนหรือ
 1. ไม่มี 2. มีประสบการณ์ ปี
4. วงเงินกู้ยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถวที่ท่านได้รับอนุมัติ บาท
5. ท่านใช้หลักทรัพย์ประเภทใดเพื่อค้ำประกันเงินกู้
 1. บุคคล 2. ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง
 3. ใช้บุคคล และที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง 4. อื่นๆ (ระบุ)
6. ท่านมีวัตถุประสงค์ข้อใดที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินที่เห็นว่ามีความสำคัญที่สุด (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 1. เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุดิบ (มีร้านค้าอยู่แล้ว)
 2. เพื่อลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต
 3. เพื่อซื้อสินค้า และบริการมาจำหน่าย
 4. เพื่อซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้า
 5. เพื่อหมุนเวียนจ้างแรงงาน
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. เมื่อท่านได้รับเงินจากสินเชื่อธุรกิจห้องแถวแล้วท่านต้องพึ่งพิงเงินกู้อื่นเพื่อนำเงินกู้มาใช้ในธุรกิจอีกหรือไม่
 1. ต้องกู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม 2. ไม่ได้กู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม
8. ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว
 (โปรดเลือก 5 อันดับ และเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3 4 5)

อันดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพล
	1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้
	2. ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม
	3. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้
	4. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน
	5. ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้
	6. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้
	7. ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้
	8. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ

9. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. การกำหนดอายุผู้กู้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป
- () 2. ผู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินการสามารถกู้มาลงทุนได้
- () 3. ผู้ที่มีสถานประกอบการร้านค้าอยู่แล้ว
- () 4. ผู้ที่มีอาชีพหลักสามารถนำไปประกอบอาชีพเสริมได้
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืมที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. วงเงินกู้เพียงพอกับการนำไปใช้ประกอบธุรกิจ
- () 2. จำนวนเงินให้กู้สูงสุดใกล้เคียงกับการประกอบธุรกิจขนาดกลาง
- () 3. จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติขึ้นอยู่กับหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- () 4. จำนวนเงินวงเงินกู้ในการใช้บุคคลค้ำประกัน สูงกว่าสินเชื่ออื่น ๆ
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืน โดยไม่มีปัญหาหนี้ค้าง
- () 2. ผู้กู้สามารถชำระคืนก่อนกำหนดได้โดยไม่มีเบี้ยปรับ
- () 3. ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ได้หลายวิธี
- () 4. การชำระคืนในลักษณะต้นลดและดอกเบี้ยลด (อัตราลอยตัว)
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัสดุคิบ
- () 2. เพื่อลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตสินค้าและบริการ
- () 3. เพื่อซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้า
- () 4. เพื่อหมุนเวียนและจ้างแรงงาน
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. การกำหนดให้ใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้ำประกันได้
- () 2. การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นของผู้กู้ผู้ค้ำประกันเงินกู้ได้
- () 3. การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นของผู้อื่นค้ำประกันเงินกู้ได้
- () 4. มีการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. ดอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสม
- () 2. ดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น
- () 3. ดอกเบี้ยที่กำหนดไว้สูง แต่เงื่อนไขในการอนุมัติสะดวกและง่ายต่อการกู้ยืม
- () 4. ดอกเบี้ยลอยตัว (กำหนดอัตราอ้างอิง MLR)
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. ใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก
- () 2. พิจารณาหลักทรัพย์ค้ำประกันรวดเร็ว
- () 3. แจ้งขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ทราบ
- () 4. ความชัดเจนของระยะเวลาที่จนถึงการอนุมัติให้กู้
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการซึ่งท่านคิดว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ 1 2 3)

- () 1. การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้
- () 2. ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์อยู่ในอัตราเดียวกับธนาคารอื่น
- () 3. ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อของธนาคารไม่สูง เมื่อเทียบกับวงเงินกู้
- () 4. ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ และปัญหาที่พบในระหว่างการกู้ยืมและการชำระคืนหนี้

ในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ท่านมีความพึงพอใจในด้านใดบ้าง

1. วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. นำเงินไปลงทุนเริ่มต้นธุรกิจ
- () 2. นำเงินไปใช้หมุนเวียนในกิจการ
- () 3. นำเงินไปขยายกิจการ
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ในด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การมีมนุษยสัมพันธ์ และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า
- () 2. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน
- () 3. การตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้า
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ในด้านอัตราดอกเบี้ย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
- () 2. อัตราดอกเบี้ยเป็นแบบ คั่นลด ดอกลด
- () 3. อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร (อิงตาม MLR)
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ปัญหาทางด้านเอกสารที่ท่านพบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เอกสารรายละเอียดการขอกู้มีจำนวนไม่เพียงพอ
- () 2. เอกสารประกอบการยื่นกู้มีจำนวนมาก
- () 3. เงื่อนไขหลักประกันในการกู้ไม่ชัดเจน
- () 4. ไม่มีหลักประกันในการกู้เป็นของตนเอง
- () 5. การตรวจสอบเอกสารการขอกู้ใช้เวลานาน
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัญหาทางด้านพนักงานที่ท่านพบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การต้อนรับของพนักงานสินเชื่อไม่ดี
- () 2. พนักงานไม่สนใจลูกค้า เพราะเห็นเป็นลูกค้ารายย่อย
- () 3. จำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- () 4. พนักงานสินเชื่อ ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องมาติดต่อหลายครั้ง
- () 5. พนักงานไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนในระยะเวลาอนุมัติเงินกู้
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัญหาการของนำเงินกู้ยืมไปใช้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่ได้นำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน
- () 2. วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการใช้ในธุรกิจ
- () 3. ต้นทุนในการประกอบกิจการสูงขึ้นกว่าตอนยื่นขอกู้
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านมีปัญหาการชำระคืนเงินกู้ในเรื่องใดบ้าง

- () 1. ไม่มีปัญหาสามารถผ่อนชำระได้ตามปกติ
- () 2. เคยมีปัญหาแต่ในขณะนี้แก้ไขปัญหาได้แล้ว
- () 3. มีปัญหาหนี้ค้างชำระ เนื่องจากสาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 3.1 ธุรกิจขาดทุน
 - () 3.2 คู่แข่งมีจำนวนมาก
 - () 3.3 สินค้าที่จำหน่ายไม่ได้รับความนิยม
 - () 3.4 มีภาระหนี้สินอื่นๆเพิ่มพูนจำนวนมาก
 - () 3.5 ปัญหาด้านความเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว
 - () 3.6 ไม่มีเวลาว่างในการมาติดต่อกับธนาคาร
 - () 3.7 ย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ
 - () 3.8 อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไป
 - () 3.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวรินนภา ฤทธิศร
วันเดือนปีเกิด	29 มิถุนายน 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2527 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากวิทยาลัยอาชีวศึกษา เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2529 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2540
ประวัติการทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขาเด่นชัย พ.ศ. 2542 ธนาคารออมสิน ภาค 7 กลุ่มงานสนับสนุน พ.ศ. 2544 ธนาคารออมสิน สาขาบวศรภทหลวง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved