

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ เพื่อ
ประโยชน์ในทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การวางแผนและปรับปรุง เกี่ยวกับการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป
ดังนั้นคำตอบที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง จึงเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้มาก

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและแสดง
ความคิดเห็น

ผู้วิจัย : นักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของสถานประกอบการ

- บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 ห้างหุ้นส่วนสามัญ (คณะบุคคล) บุคคลธรรมดา

2. ประเภทธุรกิจ

- ค้าปลีก-ค้าส่งผลไม้ ค้าปลีก-ค้าส่ง พืชไร่ (เช่น หอม, กระเทียม, พริก ฯลฯ)
 ค้าปลีก-ค้าส่ง สินค้าอุปโภค-บริโภค อื่น ๆ (ระบุ).....

3. จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ

- 1-5 คน 6-10 คน
 11-15 คน มากกว่า 15 คน

4. ขนาดของกิจการ

- เล็ก กลาง ใหญ่

5. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

6. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ

- อ.เมือง จ.เชียงใหม่ นอกเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่
 ต่างจังหวัดในภาคเหนือ อื่น ๆ (ระบุ).....

7. วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร

- ต่ำกว่า 1,000,000 บาท 1,000,001 - 3,000,000 บาท
 3,000,001 - 5,000,000 บาท มากกว่า 5,000,000 บาท

8. แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อสินค้ามาจำหน่าย

- ห้างฯ ค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น แมคโคร , โลตัส , คาร์ฟูร์ , บิ๊กซี ฯลฯ
 อื่น ๆ (ระบุ).....

9. แหล่งวัตถุดิบที่ส่งขายสินค้า

- ในประเทศ
 ต่างประเทศ

10. ในการดำเนินธุรกิจใช้เงินทุนจากส่วนใดมากที่สุด

- ในระบบธนาคาร เพราะ (ระบุ).....
 นอกกระบบธนาคาร เพราะ (ระบุ).....
 ใช้เงินทุนส่วนตัว เพราะ (ระบุ).....

11. รายได้เฉลี่ยจากกิจการต่อเดือน

- ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,001 – 500,000 บาท
 500,001 – 1,000,000 บาท 1,000,001 – 3,000,000 บาท
 สูงกว่า 3,000,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

12. ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคาร

- ธนาคารมีความมั่นคง นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน
 วิสัยทัศน์ของผู้นำ อื่น ๆ (ระบุ).....

13. จำนวนธนาคารที่ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อ

- 1 แห่ง 2 แห่ง
 3 แห่ง มากกว่า 3 แห่ง

14. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อ

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 3-6 ปี 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี

15. ในแต่ละเดือนท่านซื้อสินค้ามาขายกี่ครั้ง

- ซื้อทุกวัน 2-3 วัน/ครั้ง
 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง อื่น ๆ (ระบุ).....

16. จำนวนเงินที่ท่านซื้อสินค้าแต่ละครั้ง

- ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,001 – 500,000 บาท
 500,001 – 1,000,000 บาท 1,000,001 – 3,000,000 บาท
 สูงกว่า 3,000,000 บาท

17. ข่าวสารข้อมูลแหล่งวัตถุดิบท่านได้มาจากแหล่งใด

- ลูกค้าประจำบอกต่อ แผ่นพับ / การโฆษณา
 นายหน้ามาติดต่อ อื่น ๆ (ระบุ).....

18. ผลการประกอบการที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

- กำไร ขาดทุน เท่าทุน

19. เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (ให้เรียงลำดับความสำคัญจาก 1 – 8)

- มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก
 ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ
 ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ
 การให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน
 ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว
 อัตราดอกเบี้ยต่ำ
 มีการประชาสัมพันธ์ทางด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์และโปสเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ
 อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
3. ความหลากหลายของการให้บริการ					
4. มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
5. อื่น ๆ (ระบุ).....					
2.ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ย MOR					
2. อัตราดอกเบี้ย MLR					
3. อัตราดอกเบี้ย MRR					
4. ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ					
5. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
6. อื่น ๆ (ระบุ).....					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
2. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
3. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
4. ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ					
5. อื่นๆ (ระบุ).....					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาทางสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ โปสเตอร์ สิ่งตีพิมพ์ สม่่าเสมอ					
2. มีพนักงานคอยแนะนำ และชักชวนให้ใช้บริการ					
3. ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ					
4. มีการให้ของขวัญ ของกำนัล ในโอกาสต่าง ๆ					
5. อื่น ๆ (ระบุ).....					
5.ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และวางใจได้					
2. พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียด ตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี					
3. พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ					
4. พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. อื่น ๆ (ระบุ).....					
6.ด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
1. การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการที่ไม่ผิดพลาด					
2. ระบบการทำงานได้มาตรฐาน มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. บริการมีความหลากหลายให้เลือก					
4. เอกสารที่ใช้ติดต่อธนาคารมีความเหมาะสม					
7.ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
1. ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียง					
2. ธนาคารมีนโยบายที่ชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก					
2. อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก					
3. อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ					
4. อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น					
6. ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น					
7. ไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ที่สำคัญจากธนาคาร					
8. ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย					
9. พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ ความชำนาญ					
10. พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญลูกค้า					
11. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ทางปัญญาโดยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอภิรดี หอมวิไล
วัน เดือน ปี เกิด	15 สิงหาคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแม่สะเรียง “ปริพัตรศึกษา” อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและ การธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานป่าไม้เขตแม่สะเรียง พ.ศ. 2538 เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2538 – 2540 พนักงานพิธีการสินเชื่อบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2540 - 2545 เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขากอนน เมืองสมุทร เชียงใหม่ พ.ศ.2545 – 2546 เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจ ประจวบคีรีขันธ์ เชียงใหม่ พ.ศ.2546 - ปัจจุบัน