



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ของ นางสาวสุมาพร บัวเขย นักศึกษา สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้นและจะจัดเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ไม่เจาะจงถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี (โปรดตอบให้ครบทุกข้อ)

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์

กรุณาทำเครื่องหมาย ( / ) หน้าข้อความที่ต้องการตอบและโปรดตอบคำถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 2. 30 – 40 ปี

( ) 3. 41 – 50 ปี

( ) 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. ปริญญาโท

( ) 4. ปริญญาเอก

## 4. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

- ( ) 1. บริษัทมหาชนจำกัด ( ) 2. บริษัทจำกัด  
 ( ) 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ( ) 4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล  
 ( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด

- ( ) 1. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ( ) 2. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์  
 ( ) 3. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ( ) 4. ธุรกิจการเกษตร  
 ( ) 5. ธุรกิจขนส่ง ( ) 6. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค  
 ( ) 7. ธุรกิจปั้มน้ำมัน ( ) 8. ธุรกิจก่อสร้าง  
 ( ) 9. ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ( ) 10. ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ  
 ( ) 11. ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิค ( ) 12. ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้  
 ( ) 13. ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ ( ) 14. ธุรกิจอื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ยอดขายต่อปีของกิจการ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 50 ล้านบาท ( ) 2. 50-100 ล้านบาท  
 ( ) 3. 101-400 ล้านบาท ( ) 4. มากกว่า 400 ล้านบาท

## 7. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อบริษัทของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. กู้เบิกเงินบัญชี ( ) 2. เงินกู้ทั่วไป  
 ( ) 3. ตัวสัญญาใช้เงิน ( ) 4. หนังสือค้ำประกัน  
 ( ) 5. รับรองตัว ( ) 6. วงเงินด้านต่างประเทศ  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 8. วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ( ) 2. 6- 10 ล้านบาท  
 ( ) 3. 11- 15 ล้านบาท ( ) 4. มากกว่า 15 ล้านบาท

9. ระยะเวลาที่กิจการของท่านดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน

- ( ) 1. 0 – 3 ปี ( ) 2. 3 – 10 ปี  
 ( ) 3. 11- 15 ปี ( ) 4. มากกว่า 15 ปี

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์**

10. การใช้บริการสินเชื่อเพื่อดำเนินธุรกิจของท่านที่ผ่านมา ท่านใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ใด (กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 แห่งโปรดเรียงลำดับแห่งที่ท่านใช้สินเชื่อมาก 3 อันดับ)

- ( ) 1. ธนาคารกรุงเทพฯ  
 ( ) 2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
 ( ) 3. ธนาคารกรุงไทย  
 ( ) 4. ธนาคารกสิกรไทย  
 ( ) 5. ธนาคารไทยพาณิชย์  
 ( ) 6. ธนาคารทหารไทย  
 ( ) 7. ธนาคารนครหลวงไทย  
 ( ) 8. ธนาคารไทยธนาคาร  
 ( ) 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์วัตถุประสงค์เพื่อ

- ( ) 1. ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน  
 ( ) 2. ใช้เป็นทุนจัดตั้งกิจการ  
 ( ) 3. ใช้เพื่อขยายกิจการ

12. หากท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนท่านจะเลือกใช้

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| ( ) 1. กู้เบิกเกินบัญชี     | ( ) 2. เงินกู้ทั่วไป       |
| ( ) 3. ตั๋วสัญญาใช้เงิน     | ( ) 4. หนังสือค้ำประกัน    |
| ( ) 5. รับรองตัว            | ( ) 6. วงเงินค้ำต่างประเทศ |
| ( ) 7. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |                            |

13. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทุนจัดตั้งกิจการท่านจะเลือกใช้

- ( ) 1. กู้เบิกเกินบัญชี ( ) 2. เงินกู้ทั่วไป  
 ( ) 3. ตั๋วสัญญาใช้เงิน ( ) 4. หนังสือค้ำประกัน  
 ( ) 5. รับรองตัว ( ) 6. วงเงินค้ำต่างประเทศ  
 ( ) 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

14. ท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์วัตถุประสงค์เพื่อใช้ขยายกิจการท่านจะเลือกใช้

- ( ) 1. กู้เบิกเกินบัญชี ( ) 2. เงินกู้ทั่วไป  
 ( ) 3. ตั๋วสัญญาใช้เงิน ( ) 4. หนังสือค้ำประกัน  
 ( ) 5. รับรองตัว ( ) 6. วงเงินค้ำต่างประเทศ  
 ( ) 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

15. ท่านต้องการอัตราดอกเบี้ย

- ( ) 1. อัตราดอกเบี้ยคงที่ ( Fixed Rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี เป็นต้น  
 ( ) 2. อัตราลอยตัวแบบพิเศษ ( Special Floating Rate) ที่ธนาคารกำหนดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และตามสภาวะการตลาดในขณะนั้น ๆ

16. ท่านสนใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารดังต่อไปนี้(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สินเชื่อเชิงพาณิชย์  
 ( ) 2. เงินฝากบุคคลธรรมดา  
 ( ) 3. เงินฝากนิติบุคคล  
 ( ) 4. บริการจัดการด้านการเงิน  
 ( ) 5. บริการธุรกิจการค้าและการชำระเงินระหว่างประเทศ  
 ( ) 6. บริการร้านค้ารับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตกสิกรไทย (EDC)  
 ( ) 7. บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (FX)

17. อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อต่ำกว่าธนาคารอื่น เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

18. ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้เงินให้สินเชื่อ  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

19. ธนาคารตั้งอยู่ใกล้สถานที่ประกอบการของลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

20. ผู้กู้มีความสัมพันธ์กับธนาคารนั้น ๆ เป็นอย่างดี  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

21. ธนาคารที่ใช้บริการมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีมานาน  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

22. การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

23. การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพก่อนและหลังการขอสินเชื่อ  
 1. ใช่  2. ไม่ใช่

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัด  
 เชียงใหม่**

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
- มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้ เลือก					
- มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
- วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้กับลูกค้า					
- ความหลากหลายของการให้บริการ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านราคา (Price)</b>					
- อัตราดอกเบี้ย					
- ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้					
- ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
- ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน					
- ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต					
- ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)</b>					
-ทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
- บริเวณจอดรถมีเพียงพอ					
- ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
- ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
- ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน					
- ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย					
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร (Personal)</b>					
- การเข้าถึงลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่					
- การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
- ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน					
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาทของพนักงาน					
- ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงาน					
- การตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน					
- มีพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
- การให้บริการที่รวดเร็ว					
- ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
- การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
- การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร					
- ระบบการทำงานได้มาตรฐาน					
- ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อกับธนาคาร					
- ความหลากหลายของการให้บริการ					



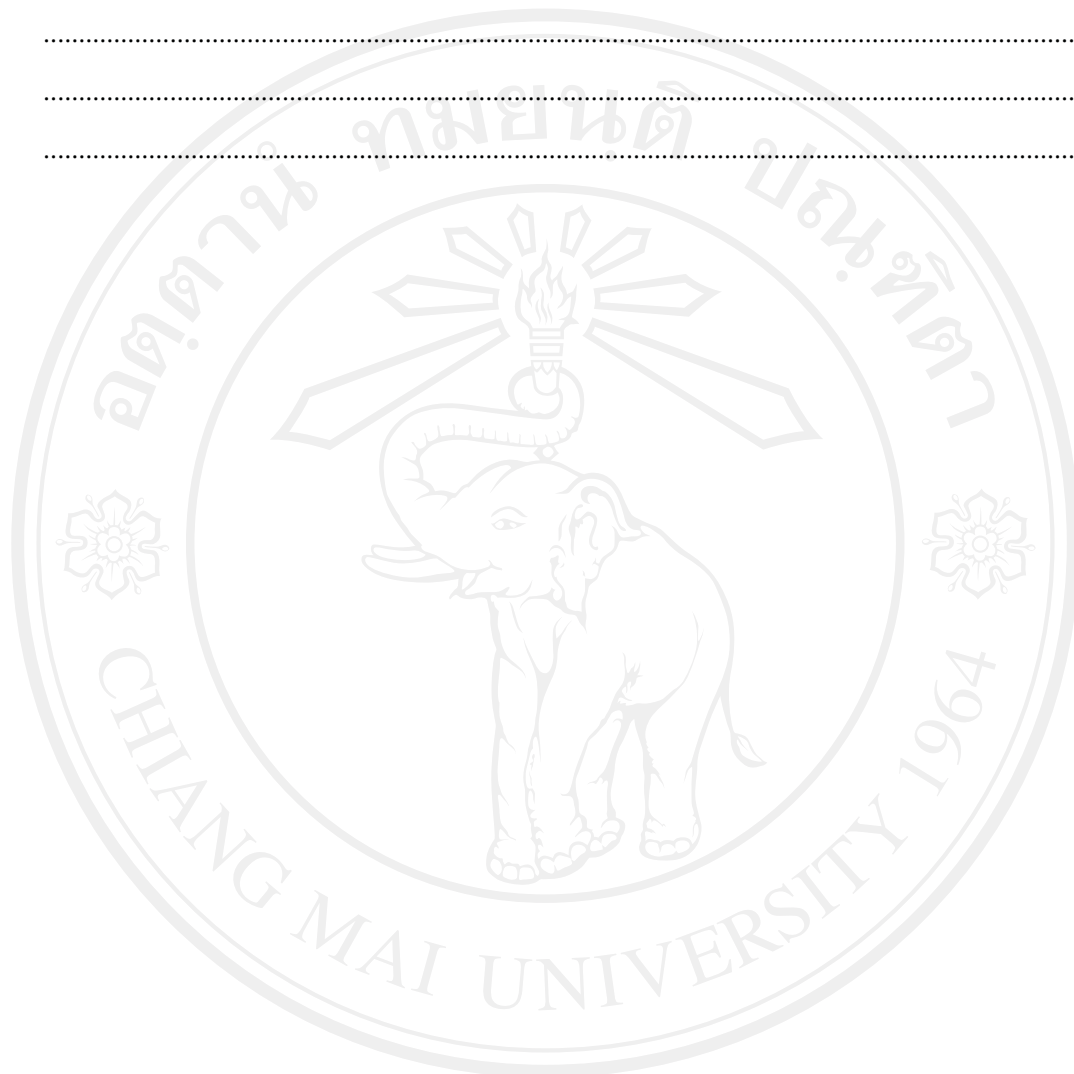
ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความยืดหยุ่นของการให้บริการ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านหลักประกัน</b>					
- สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกัน					
- ประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ต้องค้ำประกันต่อธนาคาร					
- การประเมินราคาหลักทรัพย์ โดยธนาคาร					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านอื่น ๆ</b>					
- ความมั่นคงของธนาคาร					
- นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					
- วิสัยทัศน์ของผู้นำ					

**ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัย	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ					
2. ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ					
3. อัตราดอกเบี้ยสูง					

ปัจจัย	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงขึ้น					
5.ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูง					
6.สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ					
7.ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย					
8.ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร					
9.ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย					
10.พนักงานไม่สุภาพ					
11.พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาดขาดความรู้					
12.พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า					
13.ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี					
14.ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก					
15.ขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก					
16.ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน					
17.ไม่พบปัญหาใด ๆ					

ข้อเสนอแนะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสุมาพร บัวเชย
วัน เดือน ปี เกิด	3 พฤศจิกายน 2520
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียน กาวีละวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	ปี 2544- 2548 พนักงานบัญชี สำนักงานณรงค์การบัญชี ปี 2548 (ไทยแลนด์) ปี 2550 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สนับสนุนสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย