



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ทำให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ประเภทของกิจการ

- | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) บุคคลธรรมดา | <input type="checkbox"/> (2) บริษัทจำกัด |
| <input type="checkbox"/> (3) ห้างหุ้นส่วนจำกัด | <input type="checkbox"/> (4) อื่นๆ (โปรด ระบุ)..... |

2. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> (2) ประธานกรรมการ |
| <input type="checkbox"/> (3) กรรมการผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> (4) หุ้นส่วนผู้จัดการ |
| <input type="checkbox"/> (5) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สมุหบัญชี | <input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

3. ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภทใด

- | | |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) อุตสาหกรรมการผลิต | <input type="checkbox"/> (2) การบริการ |
| <input type="checkbox"/> (3) รับเหมาก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> (4) อสังหาริมทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> (5) การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) | <input type="checkbox"/> (6) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ |
| <input type="checkbox"/> (7) แปรรูปอาหารทะเล | <input type="checkbox"/> (8) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

- (1) ไม่เกิน 50,000 บาท (2) 50,001-100,000 บาท
- (3) 100,001-300,000 บาท (4) 300,001-600,000 บาท
- (5) 600,001-900,000 บาท (6) มากกว่า 900,000 บาท

5. ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

- (1) เจ้าของกิจการ (2) ประธานกรรมการ
- (3) กรรมการผู้จัดการ (4) หุ้นส่วนผู้จัดการ
- (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติรวมในปัจจุบัน

- (1) ไม่เกิน 3,000,000 บาท (2) 3,000,001-5,000,000 บาท
- (3) 5,000,001-10,000,000 บาท (4) 10,000,001-15,000,000 บาท
- (5) 15,000,001- 20,000,000 บาท (6) มากกว่า 20,000,000 บาท

7. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (2) เงินกู้ Term Loan
- (3) ตั๋วสัญญาใช้เงิน (4) หนังสือค้ำประกัน
- (5) อวาล์/รับรองตัว (6) หนังสือรับรองเครดิต
- (7) ธุรกิจด้านต่างประเทศ (8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร (2) ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- (3) ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว (4) ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ
- (5) ได้รับการแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
 ด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
1.3 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน					
1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ					
1.5 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
1.6 มีบริการที่ครบวงจร					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2) ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ					
2.3 ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
3.2 มีจำนวนสาขามาก					
3.3 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
3.4 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
3.5 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ					
4.2 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย					
4.5 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5) ปัจจัยด้านบุคคล					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
5.5 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การให้คำตอบที่รวดเร็วในกาอนุมัติสินเชื่อ					
6.2 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
6.3 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
6.4 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7)ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
7.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม					
7.3 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					
7.4 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
7.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ที่นั่งพักและห้องน้ำ					
7.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่างๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการ
 สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
 ด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
1.3 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป					
1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก					
1.5 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย					
1.6 บริการไม่ครบวงจร					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2) ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.2 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูงมากกว่าธนาคารอื่น					
2.3 ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3)ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ					
3.3 สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ					
3.4 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
3.5 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ต					
3.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
4)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ					
4.2 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย					
4.5 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย					
4.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
5)ปัจจัยด้านบุคคล					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
5.2 พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ					
5.3 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
5.4 ความไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ					
5.7 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การให้คำตอบในกานอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
6.2 เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
6.3 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย					
6.4 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน					
6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7)ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
7.2 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม					
7.3 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ					
7.4 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ					
7.5 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ					
7.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายเอนก กุลชุตินัน ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเอนก กุลชุติน
วัน เดือน ปีเกิด	15 สิงหาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏนครปฐม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏนครปฐม
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2531 พนักงานเคาน์เตอร์(ชั้นต้น) ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักห้า ปี พ.ศ. 2535 พนักงานบัญชี(ชั้นต้น) ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักห้า ปี พ.ศ. 2537 พนักงานบัญชี(ชั้นกลาง) ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักห้า ปี พ.ศ. 2538 พนักงานเทลเลอร์(ชั้นกลาง) ธนกรสาขาสัมพัทธ์(ชั้นกลาง) ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักห้า ปี พ.ศ. 2540 ธนกรสาขา(ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักสาม ปี พ.ศ. 2544 ธนกรสาขา(หัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านแพ้ว หลักสาม ปี พ.ศ. 2545 ธนกรเครือข่ายการขายและให้บริการ(หัวหน้าส่วน) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขต 51

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปี พ.ศ. 2546 เจ้าหน้าที่ลูกค้าผู้ประกอบการ(หัวหน้าส่วน)
หน่วยลูกค้าผู้ประกอบการ ๓.เศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขต 51

ปี พ.ศ. 2549 ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ(หัวหน้าส่วน)
ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1/9-4
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรีเศรษฐกิจ สมุทรสาคร

ปี พ.ศ. 2550 เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ(หัวหน้าส่วน)
ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 2/401



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved