



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการรวมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงปรับปรุงการวางแผนงานและพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อ การลดข้อจำกัดและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้นโยบายส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสัมฤทธิ์ผล

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
2. อายุ
 - 1. ต่ำกว่า 30 ปี
 - 2. 30 – 40 ปี
 - 3. 41 – 50 ปี
 - 4. 51 – 60 ปี
 - 5. มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพทางครอบครัว
 - 1. โสด
 - 2. สมรส
 - 3. หย่า/แยกกันอยู่
 - 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า 2. ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา
 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประเภทของกิจการ

1. กิจการการผลิต ระบุ..... 2. กิจการการให้บริการ ระบุ.....
 3. กิจการค้าส่ง ระบุ..... 4. กิจการค้าปลีก ระบุ.....
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

1. บุคคลธรรมดา 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ
 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4. บริษัทจำกัด
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

7. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการของท่าน

1. ไม่เกิน 30 ล้านบาท
 2. มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท
 3. ไม่เกิน 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท
 4. มากกว่า 200 ล้านบาท

8. จำนวนแรงงานในกิจการของท่าน

1. ไม่เกิน 30 คน 2. ไม่เกิน 60 คน
 3. ไม่เกิน 200 คน 4. มากกว่า 200 คนขึ้นไป

9. แหล่งเงินลงทุนในกิจการของท่าน

1. เงินทุนของตนเอง 2. เงินทุนของหุ้นส่วน
 3. เงินทุนของผู้ถือหุ้น 4. อื่น ๆ ระบุ.....

15. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 13

1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. การใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 13 เป็นลักษณะใด

1. ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)
 2. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
 ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์(Products)					
(1) มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
(2) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
(3) การให้บริการมีความหลากหลาย และตรงกับความต้องการของลูกค้า					
(4) มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
(5) มีการนำเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยมาใช้					
(6) ระยะเวลาในการชำระคืนยาวนาน					
2.ด้านราคา(Price)					
(1) อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
(2) อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ต่ำ					
(3) การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ					
(4) ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(5) ไม่มีการติดค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด					
3.ด้านสถานที่ให้บริการ(Place)					
(1.) ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ					
(2.) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
(3.) มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก					
(4.) อาคารสถานที่ของสาขาน่าศรัทธา ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง					
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
(1.) มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์สม่ำเสมอ					
(2.) มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันสมัย					
(3.) มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
(4.) มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ					
5.ด้านบุคลากร(Personnel)					
(1.) พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านเวลา สถานที่					
(2.) พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพ เรียบร้อย มีการอธิบายที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย					
(3.) พนักงานแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี					
(4.) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
(5.) พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้					
(6.) พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน					
(7.) พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าสม่ำเสมอ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.ด้านกระบวนการของการให้บริการ(Process)					
(1.) การให้บริการที่รวดเร็ว					
(2.) มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นระบบคอมพิวเตอร์ ,การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการ					
(3.) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
(4.) มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
(5.) ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก					
(6.) ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร					
(7.) ความยืดหยุ่นของการให้บริการ					
6.ปัจจัยด้านอื่นๆ					
(1.) มีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร					
(2.) นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					
(3.) การเป็นธนาคารที่เป็นของคนไทย					

ส่วนที่ 3 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของท่าน กับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อใดบ้างจากข้อปัญหาทั้งหมด 17 ข้อ ต่อไปนี้ ที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- 1. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย
- 2. มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก
- 3. การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และมีขั้นตอนมาก
- 4. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกับความต้องการ
- 5. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
- 6. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
- 7. ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น
- 8. ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการติดต่อ
- 9. สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- 10. สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย
- 11. ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร
- 12. ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- 13. พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ
- 14. พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อมและไม่เต็มใจที่จะให้บริการ
- 15. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และไม่ซื่อสัตย์
- 16. ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป
- 17. อื่นๆ ระบุ

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ สหรรษา สถิตยส์สุขเสนาะ
- วัน เดือน ปี เกิด 3 พฤศจิกายน 2509
- ประวัติการศึกษา พ.ศ.2526 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีศรีน่าน จังหวัดน่าน
พ.ศ.2531 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต
(เกษตรศาสตร์) คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน พ.ศ.2531 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด สาขา
เชียงใหม่
พ.ศ.2535 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาน่าน
จังหวัดน่าน
พ.ศ.2537 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ.2540 เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ผู้ชำนาญการตลาด สำนักงาน
ธุรกิจเชียงใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
พ.ศ.2546 หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ผู้ชำนาญการตลาด สำนักงาน
ธุรกิจเชียงใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)