



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเดินเรือของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง
กรุณาตอบคำถามโดยใช้เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง ที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา หรือปวส. 5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. การประกอบธุรกิจ

 1. อาชีพหลัก (โปรดระบุ)..... 2. อาชีพรอง (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยจากการประกอบธุรกิจต่อเดือน

 1. รายได้จากอาชีพหลัก..... บาท/เดือน 2. รายได้จากอาชีพรอง..... บาท/เดือน

7. กรณีนิติบุคคลเป็นผู้ จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทใด (ไม่ใช่นิติบุคคล ข้ามไปข้อที่ 8)

 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2. บริษัทจำกัด 3. สมาคม1. 2. 3. 4. 5. 1 5. 2

6. 1

 6. 2 7.

8. ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก กับธนาคารใด

1. ใช้บริการธนาคารกรุงเทพฯ 2. ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. ใช้ทั้งสองธนาคารฯ

8.

9. ท่านใช้สินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เงินกู้ระยะยาว M/L 2. เบิกเงินเกินบัญชี O/D
3. เงินกู้ส่วนบุคคล S/L 4. ขายลดเช็ค P/N
5. หนังสือค้ำประกัน L/G 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9.

10. วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ.....บาท

10.

11. ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติ.....ปี

11.

12. ท่านใช้หลักประกันประเภทใดในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. หลักทรัพย์ค้ำประกัน 2. เงินฝากค้ำประกัน
3. บุคคลค้ำประกัน

12.

13. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่อำเภอ.....จังหวัด.....

13.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ หรือธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ จากธนาคารกรุงเทพ หรือธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กรุณาตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย / ลงในตาราง โดยเรียงลำดับ ความสำคัญจากมากไปน้อย โดย 5 แสดงว่าท่านเห็นด้วยมากที่สุด และ 1 แสดงว่าท่านเห็นด้วย น้อยที่สุด

1. ด้านวัตถุประสงค์ ซึ่งท่านเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กกับธนาคาร ช้างต้น

ด้านวัตถุประสงค์	5	4	3	2	1
1.1 ต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมูลค่า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่าย					
1.2 ต้องการนำสินเชื่อไปลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์การผลิต					
1.3 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าใน กิจการ					
1.4 ต้องการนำสินเชื่อ ไปซื้อทรัพย์สินอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับกิจการ					
1.5 ผู้กู้สามารถกู้สินเชื่อเพื่อนำมาซื้อที่ดินเปล่าเพื่อลงทุน ในอนาคตได้					

A11 A12 A13 A14 A15

2. ปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ที่ธนาคารกำหนด ที่ท่านเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก กับธนาคารช้างต้น

ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้	5	4	3	2	1
2.1 การกำหนดอายุผู้กู้ไม่สูงเกินไป โดยกำหนดให้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป					
2.2 ผู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินกิจการ สามารถกู้เงินมาลงทุนใน การเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้					
2.3 ผู้กู้สามารถนำรายได้จากอาชีพหลักมาใช้ค้ำประกัน อาชีพเสริมได้					
2.4 ผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคา ประเมินหลักทรัพย์					

B11 B12 B13 B14

3. ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืมที่ธนาคารกำหนดซึ่งท่านเห็นว่ามึอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กกับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม	5	4	3	2	1
3.1 ธนาคารอนุมัติวงเงินกู้เพียงพอก่อนการนำไปประกอบธุรกิจ					
3.2 วงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น					

C11 C12

4. ปัจจัยด้านการชำระคืนเงินกู้ซึ่งท่านเห็นว่ามึอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กกับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้	5	4	3	2	1
4.1 การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด					
4.2 ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนด โดยไม่มีเบี้ยปรับ					
4.3 ผู้กู้สามารถขอยกเว้นการผ่อนเงินต้นโดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรกได้					
4.4 สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ					

D11 D12 D13 D14

5. ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ ซึ่งท่านเห็นว่ามึอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กกับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้	5	4	3	2	1
5.1 การกำหนดให้ใช้เงินฝากค้ำประกันสินเชื่อได้					
5.2 การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นของผู้อื่นค้ำประกันได้					
5.3 การกำหนดให้ใช้ที่ดินเปล่าค้ำประกันสินเชื่อได้					
5.4 การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้าง					

E11 E12 E13 E14

6. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ซึ่งท่านเห็นว่ามอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย	5	4	3	2	1
6.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม					
6.1.1 มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก					
6.1.2 สามารถต่อรองอัตราดอกเบี้ยได้					
6.1.3 อัตราดอกเบี้ยลอยตัวความประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR)					
6.2 มีทางเลือกอัตราดอกเบี้ยหลายประเภท					

F11 F21 F22 F23 F12

7. ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด ซึ่งท่านเห็นว่ามอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	5	4	3	2	1
7.1 ใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก					
7.2 พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว					
7.3 ได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน					
7.4 ทราบระยะเวลาที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแน่นอน					

G11 G12 G13 G14

8. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ ซึ่งท่านเห็นว่ามอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กับธนาคารข้างต้น

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ	5	4	3	2	1
8.1 การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเบื้องต้น ได้อย่างชัดเจน					
8.2 สามารถขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50%					
8.3 ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ					

H11 H12 H13

9.ปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งท่านเห็นว่า**มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กับธนาคาร**
ข้างต้น

ปัจจัยด้านสถานที่	5	4	3	2	1
9.1 มีที่จอดรถสะดวก คิดต่อ่ง่าย					
9.2 สามารถชำระเงินคืนได้ง่าย เนื่องจากมีหลายสาขา					
9.3 สะดวกต่อการชำระหนี้ เนื่องจากมีสาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ ตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ					
9.4 อยู่ในแหล่งชุมชน และปลอดภัย					

I11 I12 I13 I14

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ และปัญหาที่พบ

ท่านคิดว่าความพึงพอใจต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารที่ท่านเลือกใช้บริการมากน้อยเพียงใด กรุณาตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย / ลงในตาราง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย โดย 5 แสดงระดับความพึงพอใจสูงสุด และ 1 แสดงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.ในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อธุรกิจ

ด้านการติดต่อขอคำปรึกษา	5	4	3	2	1
1.1 พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอน และการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน					
1.2 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
1.3 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน					
1.4 การมีมนุษย์สัมพันธ์และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า					

K11 K12 K13 K14

2.ในด้านเอกสารที่ท่านพบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านเอกสาร	5	4	3	2	1
2.1 เอกสารรายละเอียดการขอกู้					
2.2 การตรวจสอบเอกสารการขอกู้					
2.3 เงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร					

L11 L12 L13

3. ในด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านพนักงาน	5	4	3	2	1
3.1 การต้อนรับของพนักงานสินเชื่อ พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม					
3.2 พนักงานสนใจให้บริการลูกค้า					
3.3 พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง					
3.4 จำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ					

M11 M12 M13 M14

4. ในด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

ด้านการสำรวจกิจการ	5	4	3	2	1
4.1 พนักงานสำรวจและซักถามข้อมูลกิจการอย่างละเอียด					
4.2 พนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ					
4.3 พนักงานมีอัตราเสียดี และให้คำแนะนำแก่ผู้กู้อย่างชัดเจน					

N11 N12 N13

5. ในด้านการระยะเวลาในการอนุมัติค่าขอสินเชื่อ

การระยะเวลาในการอนุมัติค่าขอสินเชื่อ	5	4	3	2	1
5.1 ระยะเวลาในการจัดทำค่าขอสินเชื่อ รวดเร็ว					
5.2 ระยะเวลาอนุมัติ ใช้ระยะเวลาสั้น					
5.3 ระยะเวลาในการจัดทำสัญญา ใช้ระยะเวลาสั้น					
5.4 ระยะเวลาในการจดจำนองหลักประกันสั้น					

O11 O12 O13 O14

6. ในด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติค่าขอสินเชื่อ

ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ	5	4	3	2	1
6.1 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้					
6.2 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ					

P11 P12

7. ในด้าน การชำระหนี้คืน

ด้านการชำระหนี้คืน	5	4	3	2	1
7.1 ระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควร					
7.2 จำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ					

Q11 Q12

8. ในด้านสถานที่ของธนาคาร

ด้านสถานที่	5	4	3	2	1
8.1 อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย					
8.2 มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย					
8.3 มีการตกแต่งอาคารสำนักงานที่ทันสมัย เป็นการชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการธนาคารฯ					

R11 R12 R13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววัชโรทัย เจริญผล
วัน เดือน ปี เกิด	3 กรกฎาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2544 สำเร็จหลักสูตรวิชาว่าความ สำนักฝึกอบรมวิชาว่าความ แห่งสภานายความ รุ่นที่ 19 ปี พ.ศ. 2545
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2546-2548 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อพิเศษ ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจประตูช้างเผือก ปี พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าพ่อย