



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นโยบายสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นโยบายสินเชื่อธุรกิจของลูกค้ายุทธกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อให้ตรงกับ ความต้องการของธุรกิจขนาดกลาง รวมถึงปรับปรุงแผนการพัฒนารายการสินเชื่อ ลดข้อจำกัดและอุปสรรคต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการสนับสนุนผู้ประกอบการอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้ความคิดเห็น โดยแบบสอบถามฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อผลในการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยเท่านั้น ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลดิบให้แก่ผู้ใดทราบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 51 – 60 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 60 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพทางครอบครัว

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส มีบุตร..... คน
<input type="checkbox"/> 3. สมรสไม่มีบุตร	<input type="checkbox"/> 4. หย่าร้าง/แยกกันอยู่
<input type="checkbox"/> 5. หม้าย	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ/การประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ประเภทของธุรกิจที่ท่านดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> รับเหมาก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> วัสดุก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> รถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> หอพัก | <input type="checkbox"/> อาหาร/เครื่องดื่ม | <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรมเกษตร |
| <input type="checkbox"/> โรงเรียน | <input type="checkbox"/> โรงน้ำแข็ง | <input type="checkbox"/> คอนโดมิเนียม |
| <input type="checkbox"/> ลีสซิ่ง | <input type="checkbox"/> หมู่บ้านจัดสรร | <input type="checkbox"/> โรงแรม |
| <input type="checkbox"/> ผลิตรถจักรยานยนต์ | <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> ทอง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

2. เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000,001 – 10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,000,001 – 25,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,000,001 – 50,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000,000 บาทขึ้นไป | |

3. ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา | <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด |
| <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ (คณะบุคคล) | <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

4. จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของท่าน

- | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10 – 50 คน | <input type="checkbox"/> 60 – 100 คน | <input type="checkbox"/> 110 – 150 คน |
| <input type="checkbox"/> 160 – 200 คน | <input type="checkbox"/> 200 คนขึ้นไป | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

5. ระยะเวลาที่กิจการของท่านดำเนินการจนถึงปัจจุบัน ปี

6. รายได้เฉลี่ยจากกิจการต่อเดือนล้านบาท

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อกิจการของธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารมีความมั่นคง | <input type="checkbox"/> นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน |
| <input type="checkbox"/> ทัศนคติของผู้นำ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

2. จำนวนธนาคารที่ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 แห่ง | <input type="checkbox"/> 2 แห่ง |
| <input type="checkbox"/> 3 แห่ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 แห่ง |

- อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ที่ผ่านมามีท่านใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ใด (กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 แห่ง กรุณาเรียงลำดับแหล่งที่ท่านเลือกใช้สินเชื่อมากที่สุด 3 อันดับ)
- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| ธนาคารกรุงเทพ | ธนาคารกรุงศรีอยุธยา |
| ธนาคารกรุงไทย | ธนาคารกสิกรไทย |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | ธนาคารทหารไทย |
| ธนาคารธนชาติ | ธนาคารซีไอเอ็มบี |
| อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางจากธนาคารข้างต้น (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก | <input type="checkbox"/> มีหลายสาขาและมีบริการตอนเย็น |
| <input type="checkbox"/> ใกล้ที่ทำงาน/บ้าน | <input type="checkbox"/> อัตราดอกเบี้ยต่ำ |
| <input type="checkbox"/> ความมั่นคง น่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> ได้รับวงเงินกู้สูง |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการของธนาคารที่ต่อเนื่องและยาวนาน | <input type="checkbox"/> การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น |
| <input type="checkbox"/> การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพก่อนและหลังการขอสินเชื่อ | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในครั้งนี้
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ | <input type="checkbox"/> เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
6. วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,000,001 – 75,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 75,000,001 – 100,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 100,000,001 – 125,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 125,000,000 บาท | |
7. ในการดำเนินธุรกิจของท่านใช้เงินจากแหล่งใดมากที่สุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ในระบบธนาคาร | |
| เพราะ..... | |
| <input type="checkbox"/> นอกบบธนาคาร (โปรดระบุ | |
| เพราะ..... | |
| <input type="checkbox"/> ใช้เงินทุนส่วนตัว | |
| เพราะ..... | |

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับ ธนาคาร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
3. มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
4. ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม					
5. การกำหนดหลักประกันสินเชื่อดีมีความเหมาะสม					
6. การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายทางเลือก					
3. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม					
4. อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เหมาะสม					
5. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ					
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก					
4. อาคารสถานที่มีการตกแต่งที่ทันสมัย สะอาดกว้างขวาง					
6. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับ ธนาคาร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่อ อื่นๆ สม่ำเสมอ					
2. มีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ เป็น ปัจจุบัน					
3. มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ					
4. มีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่างๆ					
5. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย รายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี					
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่					
4. พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยือน ดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ					
5. พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
6. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
2. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ					
3. มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
5. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก					
6. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อกับธนาคาร					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านอื่นๆ					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับ ธนาคาร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง					
2. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า					

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดกลาง	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก					
2. อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ					
3. อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่า ธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพง กว่าธนาคารอื่น					
6. เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก					
7. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร					
8. ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย					
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงาน ผิดพลาด					
10. พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า					
11. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
12. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัญหาและอุปสรรคเพิ่มเติมที่พบในการบริการสินเชื่อจากธนาคาร

.....

.....

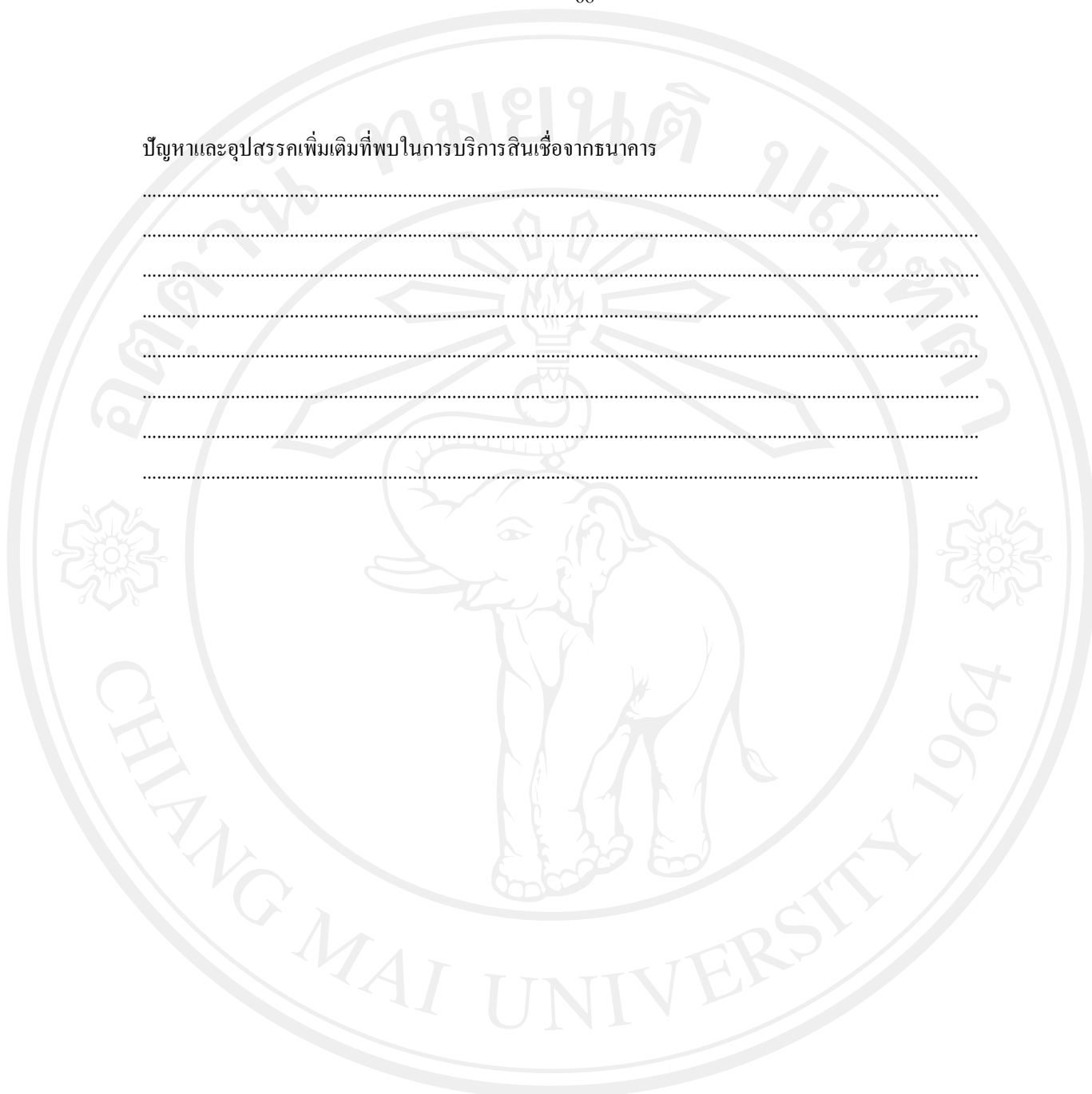
.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายปองพล คุณานุกุลวัฒนา

วัน เดือน ปี เกิด

16 เมษายน 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน

เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ภาค 1 สายลูกค้าธุรกิจรายกลางต่างจังหวัด
บมจ.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)