



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการรายงานการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร
ปริญญาโท (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่
ได้กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด หรือกรอกรายละเอียดใน
ช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการ

1. ประเภทของกิจการประเภทหลักของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| () 1. กิจการการผลิต ระบุ..... | () 2. กิจการการให้บริการ ระบุ..... |
| () 3. กิจการค้าส่ง ระบุ..... | () 4. กิจการค้าปลีก ระบุ..... |
| () 5. กิจการอื่นๆ ระบุ..... | |

2. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| () 1. บุคคลธรรมดา | () 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ |
| () 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | () 4. บริษัทจำกัด |
| () 5. อื่นๆ ระบุ..... | |

3. ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ.....ปี

4. รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย

1. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| () 1. เบิกเงินเกินบัญชี(OD) | () 2. เงินกู้ (Commercial Loan) |
| () 3. ตั๋วสัญญาใช้เงิน | () 4. หนังสือค้ำประกัน |

- () 5. รับรองตัว () 6. หนังสือรับรองเครดิต
 () 7. อื่นๆ ระบุ.....
 2. วัตถุประสงค์ในขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
 () 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ
 () 3. เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ
 () 4. อื่นๆ ระบุ.....

3. การใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 1 เป็นลักษณะใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)
 () 2. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
 () 3. อื่นๆ ระบุ.....

4. วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารกสิกรไทย.....บาท

5. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมในช่วงที่ท่านได้รับอนุมัติ.....%

6. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ชำระในการขอสินเชื่อจากธนาคาร.....บาท

7. หลักประกันที่ท่านใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

- () 1. บ้านพร้อมที่ดิน () 2. บุคคล
 () 3. พันธบัตรรัฐบาล () 4. เงินฝาก
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ได้รับชักชวนจากพนักงานธนาคาร
 () 2. ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว
 () 3. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือ เพื่อน
 () 4. คิดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
 () 5. ทราบการใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ
 () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
ธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง				
2. ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ				
3. อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม				
ปัจจัยด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ				
2. ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ				
3. ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ				
4. จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ				
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1. ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน				
2. การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก				
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ				
2. พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
3. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ				
4. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
ปัจจัยด้านสถานที่				
1. ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน				
2. ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม				
2. เลือกการกู้เงินสินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์				
3. ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ				
4. ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ				

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ				
1.ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ				
2.ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี				
3.ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร				
4.สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

◆ ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่แต่ละข้อต้องไม่ลำดับที่ซ้ำกัน 1 คือ มากที่สุด / 2 คือ มาก / 3 คือ ปานกลาง / 4 คือ น้อย / 5 คือ น้อยที่สุด

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- () วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง
- () ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสม
- () อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

2. ด้านราคา

- () อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ
- () ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ
- () ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ
- () จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการ

- () ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน
- () การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก
- () มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
- () เลือกการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
- () ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- () ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

5. ด้านบุคลากร

- () พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ
- () พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- () พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ
- () พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

6. ด้านสถานที่

- () ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน
- () ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

7. ด้านกายภาพ

- () ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- () ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- () ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- () สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือค่ะ

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ - สกุล**

นางสาวเกศินี ยะจอม

วัน เดือน ปีเกิด

10 กันยายน 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์
จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2545
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตร
สาขาวิชา วิศวกรรมกระบวนการอาหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการและการขาย 2
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)