



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด หรือสถาบันใดเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจต่อไป

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 8 หน้า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ประเภทนิติบุคคล

- (1) บริษัทจำกัด (2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 (3) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ทุนจดทะเบียนของธุรกิจท่าน

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

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งหน้าที่

- (1) ประธานกรรมการ (2) กรรมการผู้จัดการ
 (3) หัวหน้าผู้จัดการ (4) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สหบัญชี
 (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภทใด

- (1) อุตสาหกรรมการผลิต (2) การบริการ
 (3) รับเหมาก่อสร้าง (4) อสังหาริมทรัพย์
 (5) การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) (6) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์
 (7) โรงแรมและย้อยหิน (8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

- (1) ไม่เกิน 100,000 บาท (2) 100,001 - 500,000 บาท
 (3) 500,001 - 1,000,000 บาท (4) 1,000,001 - 1,500,000 บาท
 (5) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (6) มากกว่า 2,000,000 บาท

6. ในการดำเนินธุรกิจของท่าน ผู้มีอำนาจตัดสินใจ

- (1) ประธานกรรมการ (2) กรรมการผู้จัดการ
 (3) หัวหน้าผู้จัดการ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัจจุบันมีวงเงินสินเชื่อรวม

- (1) ไม่เกิน 5,000,000 บาท (2) 5,000,001 - 10,000,000 บาท
 (3) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (4) 15,000,001 - 20,000,000 บาท
 (5) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (6) มากกว่า 25,000,000 บาท

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อธนาคารใดเป็นหลัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ธนาคารกรุงเทพ (2) ธนาคารกรุงไทย
 (3) ธนาคารกสิกรไทย (4) ธนาคารไทยพาณิชย์
 (5) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (6) ธนาคารนครหลวงไทย
 (7) ธนาคารทหารไทย (8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี | <input type="checkbox"/> (2) เงินกู้ Term Loan |
| <input type="checkbox"/> (3) ตั๋วสัญญาใช้เงิน | <input type="checkbox"/> (4) ขายคเคิร์ล |
| <input type="checkbox"/> (5) หนังสือค้ำประกัน | <input type="checkbox"/> (6) อ่าวัด / รับรองตัว |
| <input type="checkbox"/> (7) หนังสือรับรองเครดิต | <input type="checkbox"/> (8) ธุรกิจต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

10. ระยะเวลาที่ท่านเริ่มใช้บริการสินเชื่อ จนถึงปัจจุบัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> (3) มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี | <input type="checkbox"/> (4) ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป |

11. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร | <input type="checkbox"/> (2) ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> (3) ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว | <input type="checkbox"/> (4) ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> (5) ได้รับการแนะนำจากญาติหรือเพื่อน | |
| <input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านล่างของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
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 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด					
2.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
3.2 มีจำนวนสาขามาก					
3.3 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
3.4 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
3.5 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก					
3.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ					
4.2 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย					
4.5 มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีความสำคัญ
5) ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2 ความรู้และความสามารถของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
5.5 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
6.2 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
6.3 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
6.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
7.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
7.3 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					
7.4 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
7.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
7.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่างๆต่อไปนี้ ที่ท่านพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
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/ ต่างประเทศสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ					
3.3 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
3.4 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
3.5 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้					
3.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ					
4.2 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น / ดอกเบี้ย					
4.5 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี / มีน้อย					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5) ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
5.2 พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ					
5.3 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
5.6 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ					
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
6.2 เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
6.3 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย					
6.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน					
6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
7) <u>ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</u>					
7.1 ภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
7.2 บรรยากาศภายในอาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม					
7.3 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ					
7.4 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ					
7.5 ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
7.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University —

All rights reserved

นายชาติ คุรุชาม ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชาติรี คุรุชาม
วัน เดือน ปีเกิด	5 มิถุนายน 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์เกษตร) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 พนักงานวิเคราะห์ ส่วนจัดองค์กรงาน ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พ.ศ. 2538 นักวิเคราะห์ตลาด ฝ่ายการตลาด บริษัท สยามซานิทารีแวร์ จำกัด และบริษัท สยามซานิทารีฟิตติ้งส์ จำกัด กลุ่มเซรามิก (COTTO, TOTO) เครื่องซีเมนต์ไทย พ.ศ. 2540 พนักงานในโครงการ Management Trainee for Credit Analysis (MTCA) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2542 ผู้อำนวยการพัฒนาสินเชื่อ ฝ่ายงานบริหารสินทรัพย์ธุรกิจ นครหลวง 4 สายงานบริหารสินทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2546 หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการวิเคราะห์สินเชื่อ สำนักงานธุรกิจ ราชบุรี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน หัวหน้าส่วน สำนักงานกัลนกรองสินเชื่อธุรกิจราชบุรี สายงานกัลนกรองสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)