



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินค้าเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดแพร่”

แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินค้าเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ
ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงปรับปรุงแผนการพัฒนาการให้สินเชื่อ ลดข้อจำกัดและอุปสรรคต่างๆ เพื่อ
นำไปสู่การพัฒนาการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุก
ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้ความคิดเห็น โดยแบบสอบถามฉบับ
นี้ทำขึ้นเพื่อผลในการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยเท่านั้น ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็น
ความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลดิบให้แก่ผู้ใดทราบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพทางครอบครัว

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

4. สูงกว่าปริญญาโท

5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ/การประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สินค้าเบ็ดเตล็ด

2. วัสดุก่อสร้าง

3. ยานยนต์

4. เฟอร์นิเจอร์/เครื่องเรือน

5. อาหาร/เครื่องดื่ม

6. อุตสาหกรรม

7. ธุรกิจส่งออก

8. ก่อสร้าง

9. การเกษตร/แปรรูป

10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ
1. น้อยกว่า 500,000 บาท 2. 500,001 – 1,000,000 บาท
3. 1,000,000 – 2,500,000 บาท 4. 2,500,001 – 5,000,000 บาท
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ
1. บุคคลธรรมดา 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ (คณะบุคคล) 4. บริษัทจำกัด
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของท่าน
1. 1 – 5 คน 2. 6 – 10 คน 3. 11 – 15 คน
4. 16 - 20 คน 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการของท่าน
1. อ.เมือง จ.แพร่ 2. นอกเขต อ.เมือง จ.แพร่ (แต่อยู่ในจังหวัดแพร่)
3. ต่างจังหวัดในภาคเหนือ 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ระยะเวลาที่กิจการของท่านดำเนินการจนถึงปัจจุบัน ปี
7. รายได้เฉลี่ยจากกิจการต่อเดือน
1. ต่ำกว่า 50,000 บาท 2. 50,001 – 100,000 บาท
3. 100,001 – 300,000 บาท 4. 300,001 – 500,000 บาท
5. 500,001 – 800,000 บาท 6. 800,001 – 1,000,000 บาท
7. สูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
1. ธนาคารมีความมั่นคง 2. นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน
3. วิสัยทัศน์ของผู้นำ 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....
2. จำนวนธนาคารที่ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
1. 1 แห่ง 2. 2 แห่ง
3. 3 แห่ง 4. มากกว่า 3 แห่ง
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ที่ผ่านมามีท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ใด (กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 แห่ง กรุณาเรียงลำดับแหล่งที่ท่านเลือกใช้สินเชื่อมากที่สุด 3 อันดับ)

..... 1. ธนาคารกรุงเทพ 2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
 3. ธนาคารกรุงไทย 4. ธนาคารกสิกรไทย
 5. ธนาคารไทยพาณิชย์ 6. ธนาคารทหารไทย
 7. ธนาคารนครหลวงไทย 8. ธนาคารไทยธนาคาร
 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจชุมชนขนาดกลางและขนาดย่อมจากธนาคารข้างต้น (คำถามข้อ 3)

เหตุผล 1)
 2)
 3)

5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในครั้งนี้

1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ 2. เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ
 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร

1. ต่ำกว่า 500,000 บาท 2. 500,001 – 1,000,000 บาท
 3. 1,000,000 – 3,000,000 บาท 4. 3,000,001 – 5,000,000 บาท
 5. มากกว่า 5,000,000 บาท

7. ในการดำเนินธุรกิจของท่านใช้เงินจากแหล่งใดมากที่สุด

1. ในระบบธนาคาร
 เพราะ.....
 2. นอก ระบบธนาคาร
 (โปรดระบุ 1)
 (โปรดระบุ 2)
 เพราะ.....
 3. ใช้เงินทุนส่วนตัว
 เพราะ.....

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อ				
	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.....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่ำเสมอ					
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ เป็นปัจจุบัน					
3. มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ					
4. มีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่างๆ					
5. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการ สินเชื่อ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย รายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี					
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่					
4. พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยือนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ					
5. พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
6. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
2. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือ ได้					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
5. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
6. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อกับธนาคาร					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
ด้านอื่นๆ					
1. ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง					
2. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า					

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก					
2. อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ					
3. อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น					
6. เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก					
7. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร					
8. ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย					
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงานผิดพลาด					
10. พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า					
11. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
12. อื่นๆ ระบุ.....					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
ที่จะนำไปสู่การสร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของธนาคารพาณิชย์
ให้สอดคล้องกับความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอนาคต

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายเจษฎา ดวงแก้ว

วัน เดือน ปี เกิด

2 มิถุนายน 2520

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา
บัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543

ประวัติการทำงาน

ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ สำนักงานธุรกิจลำปาง (พื้นที่แพร่) ธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved