



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) ในภาคนครหลวง 4 ดังนั้นผู้ศึกษาขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้
ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษา และแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการทำงาน
ของธนาคาร ต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ทั้งนี้ข้อมูล
ที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด

นายบุญเลิศ กิตติศักดิ์
บุญสุข

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20-29 ปี () 30 – 39 ปี

() 40 – 49 ปี () 50 - 59 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยม หรือ ปวช.

() อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

() ประธานกรรมการ () กรรมการผู้จัดการ

() หัวหน้าผู้จัดการ () ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน

() ผู้จัดการ () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนจัดตั้งในลักษณะใด
- () บริษัทมหาชนจำกัด () บริษัทจำกัด
- () ห้างหุ้นส่วนจำกัด () ห้างหุ้นส่วนสามัญ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด
- () ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทั่วไป () ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์, รถจักรยานยนต์
- () ธุรกิจเสื้อผ้า และสิ่งทอ () ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ
- () ธุรกิจการเกษตร () ธุรกิจอาหารแช่แข็ง
- () ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ () ธุรกิจจำหน่ายเหล็กรูปพรรณ
- () ธุรกิจจำหน่ายไม้แปรรูป () ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง
- () ธุรกิจปั้มน้ำมัน () ธุรกิจเครื่องหนัง
- () ธุรกิจร้านอาหาร () ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. เงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจท่านปัจจุบันเป็นจำนวนเท่าใด
- () ต่ำกว่า 1 ล้านบาท () 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท
- () 5 ล้านบาทขึ้นไป – 10 ล้านบาท () 10 ล้านบาทขึ้นไป – 15 ล้านบาท
- () 15 ล้านบาทขึ้นไป
8. เปิดดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา
- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
- () 11 – 15 ปี () 16 – 20 ปี
- () 21 ปีขึ้นไป
9. ระดับยอดขายกิจการต่อปี
- () ต่ำกว่า 1 ล้านบาท () 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท
- () 5 ล้านบาทขึ้นไป – 10 ล้านบาท () 10 ล้านบาทขึ้นไป – 15 ล้านบาท
- () 15 ล้านบาทขึ้นไป
10. ปัจจุบันท่านใช้เงินซื้อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () เบิกเงินบัญชี () เงินกู้
- () ตัวสัญญาใช้เงิน () หนังสือค้ำประกัน
- () รับรองตัว, อวาล์ตัว () หนังสือรับรองเครดิต
- () ด้านธุรกิจต่างประเทศ () อื่น ๆ

11. ปัจจุบันท่านมีวงเงินเชื่อกับธนาคารจำนวนเท่าใด
- () ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท () 1.0 ล้านบาทขึ้นไป – 5.0 ล้านบาท
 () 5.0 ล้านบาทขึ้นไป – 10.0 ล้านบาท () 10.0 ล้านบาทขึ้นไป – 15.0 ล้านบาท
 () 15.0 ล้านบาทขึ้นไป
12. ท่านเห็นว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธ.กรุงศรีอยุธยา ของท่านมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ลำดับ 1 – 3 และสามารถใส่ตัวเลขซ้ำกันได้ โดยแต่ละลำดับมีความหมายดังนี้
- อันดับที่ 1 = มีผลมากที่สุด
 อันดับที่ 2 = มีผลรองลงมา
 อันดับที่ 3 = มีผลน้อยที่สุด
-ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ประเภทสินเชื่อ, ระยะเวลาการผ่อน
ปัจจัยด้านราคา (Price) เช่น อัตราดอกเบี้ย, ค่าธรรมเนียม
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place) เช่น ท่าเลที่ตั้ง, จำนวนสาขา
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การงคคคคค่าธรรมเนียม
ปัจจัยด้านบุคลากร (Personal) เช่น ความรู้, ความสามารถ, ความน่าเชื่อถือของพนักงาน,
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เช่น ขั้นตอนการอนุมัติ, การขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หรือภาพลักษณ์ (Physical) เช่น ภาพพจน์ของธนาคาร, บรรยากาศภายในธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมากที่สุด
มาก	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมาก
ปานกลาง	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นปานกลาง
น้อย	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
1.2 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
1.3 ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
1.4 เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน					
1.5 มีบริการที่ครบวงจร					
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.ปัจจัยด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ)					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (FRONT-END FEE)					
2.4 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
2.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย					
3.4 ธนาคารมีจำนวนสาขามาก					
3.5 ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก					
3.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ					
4.2 ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน					
4.3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
4.4 มีส่วนลด หรือคิดค่าธรรมเนียม					
4.5 มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย					
4.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
5.ปัจจัยด้านบุคลากร (Personal)					
5.1 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน					
5.2 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน					
5.3 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมี มารยาท ที่ดีของพนักงาน					
5.4 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.5 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ (Process)					
6.1 การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
6.2 มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.3 มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ในการทำนิติกรรม					
6.4 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
6.5 มีความหลากหลายของการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
6.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

7.ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทาง					
กายภาพ(Physical)					
7.1 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี การตกแต่ง ทันสมัย และสวยงาม					
7.2 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การ จัดวางอุปกรณ์เอกสารสินเชื่อ และป้ายแสดง สัญลักษณ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
7.3 ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ ของ ธนาคารดี					
7.4 มีเก้าอี้ที่นั่งพักเพียงพอ					
7.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ วารสาร ต่าง ๆ และห้องน้ำ					
7.6 อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านพบว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมากที่สุด
มาก หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นมาก
ปานกลาง หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นปานกลาง
น้อย หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อย
น้อยที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 มีประเภทสินเชื่อที่ให้เลือกน้อย					

1.2 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ					
1.3 ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป					
1.4 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป					
1.5 มีบริการสินเชื่อไม่ครบวงจร					
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2.ปัจจัยด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ) สูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.4 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันสูง / มากกว่าธนาคารอื่น					
2.5 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
3.3 สถานที่คับแคบ ไม่สะอาด และลำสมย					
3.4 ธนาคารมีสาขาไม่เพียงพอในการให้บริการ					
3.5 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
3.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำ และ					

ให้บริการ					
4.2 ข้อมูลสารสนเทศล้ำสมัย และไม่ครบถ้วน					
4.3 ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ หรือมีน้อย					
4.4 ไม่มีส่วนลด หรือ ไม่มีการยกเว้นการคิด ค่าธรรมเนียม					
4.5 ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย					
4.6 อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....					
5.ปัจจัยด้านบุคลากร (Personal)					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
5.2 พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีการแก้ไขปัญหาล่าช้า					
5.3 พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็น กันเอง และไม่มีการยท					
5.4 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
5.5 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
5.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
6.ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ (Process)					
6.1 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
6.2 มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยากซับซ้อน					
6.3 มีการขอเอกสารที่ยุ่งยาก และซับซ้อน					
6.4 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย					
6.5 มีความหลากหลายของการให้บริการน้อย และ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
6.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical)					
7.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
7.2 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารสินเชื่อ และป้ายแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ					
7.3 ชื่อเสียง และความมั่นคงของธนาคารต่ำกว่าธนาคารอื่น					
7.3 มีที่นั้งรอไม่เพียงพอ					
7.5 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ วารสารต่าง ๆ และห้องน้ำ					
7.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายบุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2513
ประวัติการศึกษา	ปี 2534 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ด้านการตลาด จากวิทยาลัยพาณิชยการเขตพุน ปี 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2536 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved