



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลประกอบการศึกษา โดยคำตอบในแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและใช้เฉพาะในการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายชินรัตน์ วัชวงษ์  
ผู้วิจัย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย ประเด็นคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. อายุ 30 – 40 ปี  
 3. อายุ 41 – 50 ปี  4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. ปวส./อนุปริญญา  
 5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี  
 7. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ประเภทของกิจการ

1. บุคคลธรรมดา  2. บริษัทจำกัด  
 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  4. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

1. เจ้าของกิจการ  2. ประธานกรรมการ  
 3. กรรมการผู้จัดการ  4. หุ่นส่วนผู้จัดการ  
 5. อื่นๆ (ระบุ).....

6. องค์กรที่ท่านอยู่นี้ตั้งมากี่ปีแล้ว

1. ไม่เกิน 5 ปี  2. 6 – 10 ปี  
 3. 11 – 15 ปี  4. มากกว่า 15 ปี

7. ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

1. ไม่เกิน 1,000,000 บาท  2. 1,000,001 – 3,000,000 บาท  
 3. 3,000,001 – 6,000,000 บาท  4. มากกว่า 6,000,000 บาท

### 8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจท่าน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 50,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 2. 50,001-100,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. 100,001-300,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 300,001-600,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 600,001-900,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 900,000 บาท |

### 9. ประเภทธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเกษตรของท่าน

1. ฟาร์มเลี้ยงสัตว์
2. โรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร (เช่น ผักผลไม้ส่งออก ลำไยอบแห้ง)
3. อาหารและเครื่องดื่ม
4. อื่นๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและข้อมูลการดำเนินธุรกิจของท่าน

#### 1. วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ
2. เพื่อเป็นเงินลงทุนในการซื้อที่ดินและก่อสร้างอาคาร
3. เพื่อปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ
4. เพื่อรีไฟแนนซ์จากสถาบันการเงินอื่น
6. อื่นๆ (ระบุ).....

#### 2. 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. หนังสือค้ำประกัน    |
| <input type="checkbox"/> 5. ออวัล/รับรองตัว          | <input type="checkbox"/> 6. หนังสือรับรองเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 7. ธุรกิจต่างประเทศ         | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....   |

3. ตั้งแต่เริ่มดำเนินธุรกิจท่านใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารมาแล้วกี่ครั้ง

1. ครั้งแรก  2. 2 – 3 ครั้ง
3. 4 – 5 ครั้ง  4. มากกว่า 5 ครั้ง

4. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารจนถึงปัจจุบัน

1. ไม่เกิน 3 ปี  2. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี
3. มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี  4. มากกว่า 9 ปี

5. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารในปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท  2. 11 – 20 ล้านบาท
3. 21 – 30 ล้านบาท  4. 31 – 40 ล้านบาท
5. 41 – 50 ล้านบาท

6. ผู้มีอำนาจตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคาร

1. เจ้าของกิจการ  2. ประธานกรรมการ
3. กรรมการผู้จัดการ  4. หัวหน้าผู้จัดการ
5. อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านทราบข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ได้รับการชักชวน แนะนำจากพนักงานธนาคาร
2. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
3. ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว
4. ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ
5. ได้รับการแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน
6. อื่นๆ (ระบุ).....

8. ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย ท่านได้ค้นหาข้อมูลหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขอสินเชื่อธุรกิจจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เอกสาร แผ่นพับของธนาคาร       | <input type="checkbox"/> 2. ป้ายโฆษณา    |
| <input type="checkbox"/> 3. สอบถามจากพนักงานธนาคาร โดยตรง | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อน ๆ/คนรู้จัก             | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ .....  |

9. หลังจากที่ได้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยในระดับใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มีความพึงพอใจมาก  | <input type="checkbox"/> 2. มีความพึงพอใจปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> 3. มีความพึงพอใจน้อย |  |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ระดับความสำคัญต่างๆ ที่ท่านเห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย ที่ตรงกับความเป็นจริงและสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจ จากธนาคารกสิกรไทย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
2. ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
3. หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน					
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ					
5. มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
6. มีบริการที่ครบวงจร					
7. อื่นๆ (ระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจ จากธนาคารกสิกรไทย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อ การตัดสินใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ย					
2. ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ					
3. ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้					
4. ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน					
5. จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด					
6. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
2. มีจำนวนสาขามาก					
3. มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
4. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
5. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
6. มีช่องทางผ่อนชำระสินเชื่อได้หลากหลาย					
7. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอก สถานที่หรือถึงที่ทำงาน					
2. มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม					
3. มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย					
4. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
5. อื่นๆ (ระบุ).....					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจ จากธนาคารกสิกรไทย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อ การตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
1. พนักงานให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการให้สินเชื่อ					
3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
4. พนักงานให้บริการด้วยสีหน้า ท่าทางที่เป็นกันเอง และเอาอกเอาใจลูกค้า					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี					
6. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
7. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
8. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ให้การอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว					
2. เอกสาร ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
4. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
1. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
2. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
3. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
4. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ					



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจ จากธนาคารกสิกรไทย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อ การตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ และห้องน้ำ					
6. อื่นๆ (ระบุ).....					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

หลังจากที่ท่านได้มาใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคาร ท่านประสบปัญหาและ/หรืออุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย ในด้านใดมากที่สุด 3 อันดับแรก โปรดเขียนหมายเลข 1, 2 และ 3 หน้าประเด็นปัญหาที่ท่านประสบมากที่สุด ใน 3 อันดับ

- ธนาคารขอเอกสารเพื่อให้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก
- การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีขั้นตอนมาก
- วงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ
- อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
- ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการขอสินเชื่อแพงเกินไป
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ
- พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
- ธนาคารไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการขอสินเชื่อ
- ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อของธนาคารล่าสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน
- อื่นๆ .....
- อื่นๆ .....
- อื่นๆ .....

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายชินรัตน์ วัชวงษ์

วัน เดือน ปีเกิด

2 พฤศจิกายน 2524

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

ปี 2546 – 2552 บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ปี 2552 – 2554 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปี 2554 – ปัจจุบัน บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved