



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

สาขาที่เก็บข้อมูล.....

แบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจ
อุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์ท่านในการกรอกแบบสอบถามโดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลและสรุปผลการศึกษาเพื่อประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่ส่งผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4** ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรจากธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทางธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. อายุ

.....1. 20 - 29 ปี2. 30 - 39 ปี
.....3. 40 - 49 ปี4. 50 - 59 ปี
.....5. 60 ปีขึ้นไป	

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

.....1. ต่ำกว่าปริญญาตรี2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
.....3. สูงกว่าปริญญาตรี	

3. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

.....1. เจ้าของกิจการ2. กรรมการผู้จัดการ
.....3. หัวหน้าผู้จัดการ4. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน
.....5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

4. ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่ดำเนินการอยู่

() ธุรกิจแปรรูป จัดจำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช	() อาหารทะเล
() ธุรกิจแปรรูป จัดจำหน่ายเนื้อสัตว์	() นมและผลิตภัณฑ์จากนม
() สารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์	() เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ

5. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจตั้งแต่เริ่มจัดตั้ง

.....1. ไม่เกิน 3 ปี2. 3 - 5 ปี
.....3. มากกว่า 5 - 7 ปี4. มากกว่า 7 - 10 ปี
.....5. มากกว่า 10 ปี	

6. รูปแบบการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ

.....1. บุคคลธรรมดา2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ
.....3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด4. บริษัทจำกัด

.....5. บริษัทจำกัด(มหาชน)

.....6. สมาคมหรือมูลนิธิ

7. ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชาติ

.....1. ไม่เกิน 1 ปี

.....2. 1 – 4 ปี

.....3. 5 ปีขึ้นไป

8. ท่านได้ใช้บริการสินเชื่อประเภทใดของธนาคารชาติ

.....1. วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะสั้น(น้อยกว่า 1 ปี)

.....2. วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (มากกว่า 1 ปี)

.....3. สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs)

.....4. สินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้าหรือส่งออก

.....5. สินเชื่อประเภทอื่นๆ (โปรดระบุ.....)

9. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

.....1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่

.....2. เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม

.....3. เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น

.....4. เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ

.....5. เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน

.....6. เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์

.....7. เพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ

.....8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาตในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
(1) มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ					
(2) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
(3) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย					
(4) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาตเป็นที่น่าเชื่อถือ					
(5) มีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
(1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม					
(2) ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม					
(3) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม					
(4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม					
(5) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution/Place)					
(1) สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ					
(2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ					
(3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
(4) มีช่องทางให้บริการสินเชื่อผ่านโทรศัพท์					
(5) มีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
(1) มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
(2) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับความแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น					
(3) มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ					
(4) มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ					
(5) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
(1) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ					
(2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ					
(3) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย และชัดเจน					
(4) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ					
(5) พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
(1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
(2) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือ การลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน					
(3) มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)					
(1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร					
(2) การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย					
(3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
(4) มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental factors)					
(1) นโยบายจากภาครัฐส่งเสริมให้ธนาคาร ปลดปล่อยสินเชื่อให้กับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร					
(2) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ					
(3) การเปลี่ยนแปลงของภาวะสิ่งแวดล้อม ฤดูกาลและภัยธรรมชาติต่างๆส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ					
(4) ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการผลิตส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ					
(5) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในตลาดส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อของผู้ประกอบการ					
(6) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ					
(7) แนวโน้มการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรหรือสินค้าเกษตรแปรรูปมีผลต่อความต้องการสินเชื่อ					
(8) ความไม่แน่นอนของปริมาณผลผลิต/วัตถุดิบ การเกษตรที่ส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ					
(9) ความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต/ราคาผลผลิต และวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ					
2. ปัจจัยภายในกิจการของท่าน (Organizational factors)					
(1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน					
(2) ฝ่ายการเงินมีการวางแผนทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
(3) การเพิ่มปริมาณวัตถุดิบและสินค้าคงคลังส่งผลต่อการขอสินเชื่อ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(4) การขยายกิจการ/ปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ การผลิตส่งผลต่อการขอสินเชื่อ					
(5) การขอสินเชื่ออุตสาหกรรมเกษตรเป็นทางเลือกใน การปรับปรุงสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ					
(6) มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันกับธนาคารส่งผลต่อ วงเงินในการขอสินเชื่อ					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal factors)					
(1) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารของกิจการ กับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร					
(2) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะพนักงานที่ดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอา ใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลือแก่กิจการอย่าง สม่ำเสมอ					
(3) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะการทำงานเป็นทีมระหว่างพนักงานของกิ การกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร					
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors)					
(1) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี					
(2) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะเคยมีประสบการณ์/ความประทับใจในการ ใช้บริการกับธนาคารขนาดมาก่อน					
(3) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารขนาด เพราะเห็นว่าการให้บริการของธนาคารขนาด มี ความคล่องตัวและสะดวกมากกว่าบริการธนาคาร อื่นๆ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
นายปฏิญญา จิตตรง นักศึกษาปริญญาโท
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายปริญญา จิตตรง
วัน เดือน ปีเกิด	17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนท่าวังผาพิทยาคม ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน ธนาคารชนชาติ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรกิจสาขา พ.ศ. 2546 – 2549 ธนาคารไทยพาณิชย์ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved