



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

พลากร เถินบุรินทร์

## ส่วนที่ 1

## 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20 - 35 ปี  36 - 50 ปี  
 51 - 60 ปี  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า  อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป
4. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หย่า/หม้าย

5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

1-3 คน

4-6 คน

7 คนขึ้นไป

6. รายได้ต่อปีของครัวเรือน

น้อยกว่า 50,000 บาท

50,000 – 100,000 บาท

100,001 – 150,000 บาท

มากกว่า 150,000 บาท

7. ท่านขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เพื่อไปดำเนินการด้านใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

การเกษตร

ค้าขายและบริการ

ลงทุนในทรัพย์สิน

ชำระหนี้สินภายนอก

ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

มากกว่า 10 ปี

9. ท่านกู้เงิน ธ.ก.ส.มาแล้วจำนวนกี่ครั้ง

1-3 ครั้ง

4-6 ครั้ง

7-10 ครั้ง

มากกว่า 10 ครั้ง

10. วงเงินกู้ทั้งหมดของท่านจาก ธ.ก.ส. เป็นจำนวนเงินเท่าใด

ไม่เกิน 50,000 บาท

50,001 – 100,000 บาท

100,001 – 150,000 บาท

150,001 บาท ขึ้นไป

11. วงเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ของท่านที่มีกำหนดชำระหนี้ที่สุด มีระยะเวลาที่

ไม่เกิน 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

15 ปีขึ้นไป

12. เงินกู้ที่ท่านได้รับมีการบริหารจัดการอย่างไร

- บริหารจัดการด้วยตัวเอง  บริหารจัดการร่วมกับสมาชิกในครัวเรือน  
 ให้สมาชิกในครัวเรือนเป็นผู้บริหารจัดการ  อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ปัจจุบันท่านชำระดอกเบี้ยอัตราร้อยละเท่าไรต่อปี และได้รับการจัดชั้นลูกค้าอยู่ในระดับใด

- ร้อยละ 13 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ บี(B)  ร้อยละ 10 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ บี(B)  
 ร้อยละ 9 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ เอ(A)  ร้อยละ 8 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ สองเอ(AA)  
 ร้อยละ 7 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ สามเอ(AAA)  ร้อยละ 6.5 ต่อปี ชั้นลูกค้าระดับ สามเอบวก(3A+)

14. ในการชำระเงินกู้แต่ละครั้งท่านมีการชำระล่าช้ากว่ากำหนดหรือไม่

- ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 16)  มี

15. ถ้ามี เนื่องจากสาเหตุใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผลผลิตได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ขาดคุณภาพ  ผลิตผลราคาตกต่ำ  
 ธรรมชาติไม่เอื้ออำนวย  มีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง  
 มีภาระค่าเล่าเรียนบุตร  มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน  
 มีภาระหนี้สินภายนอก  อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 1.2 การรับทราบข้อมูลข่าวสารของลูกค้าสินเชื่อ ผ่านช่องทางการรับข่าวสารต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารในแต่ละข้อดังต่อไปนี้ ท่านรับทราบอย่างไรบ้าง หากท่านรับทราบหรือรับทราบเป็นอย่างดี ขอให้ท่านตอบว่าท่านทราบผ่านช่องทางการรับข่าวสารใดบ้าง โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการพิจารณาของท่านมากที่สุด

	การรับทราบข่าวสารข้อมูล		ช่องทางการรับข่าวสาร			
	ทราบเป็นอย่างดี	ทราบบ้าง	ทราบจากพนักงานสินเชื่อ	ทราบจากหัวหน้ากลุ่ม	ทราบจากแผ่นพับใบปลิว	ทราบจากป้ายประกาศโปสเตอร์
1. เกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ						
2. วัตถุประสงค์การกู้เงินในด้านต่างๆ						
3. หลักประกันต่างๆ ที่ใช้กู้เงิน						
4. กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด						
5. การผ่อนผันชำระหนี้						
6. อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ						
7. ระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ						
8. บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ						
9. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม						
ขอให้ท่านตอบด้วยว่าทราบจากช่องทางการรับข่าวสารใด						

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**

**คำชี้แจง** กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านว่า เห็นด้วยกับการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน ในด้านต่างๆ เหล่านี้ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**หมายเหตุ**

- พนักงาน หมายถึง พนักงานพัฒนาธุรกิจ(สินเชื่อ)
- ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)  
หน่วยอำเภอเถิน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เห็นด้วยระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชื่อเสียงและการบริการของธนาคาร					
ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี					
มีการให้บริการเสริม เช่น การทำประกันสินเชื่อ การรับชำระค่าสาธารณูปโภค					
ธนาคารมีขั้นตอน เอกสารประกอบการกู้เงิน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
ระยะเวลาเข้ารับบริการสินเชื่อใช้เวลาไม่นาน					
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆครบครัน					
พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้					
หลักเกณฑ์การเข้าเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร					
วัตถุประสงค์และเงื่อนไขการกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย					
วัตถุประสงค์และเงื่อนไขการกู้เงินเพื่อเป็นค่าลงทุน					
ลำดับขั้นตอนการกู้เงิน					
หลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้กลุ่มบุคคลค้ำประกัน					

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(ต่อ)	เห็นด้วยระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องดังต่อไปนี้					
หลักประกันในการกู้เงินโดยใช้บุคคล ค้ำประกัน					
หลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝาก ค้ำประกัน					
หลักประกันในการกู้เงินโดยการจ้าง อสังหาริมทรัพย์					
กำหนดเวลาชำระคืน และจำนวนเงินแต่ละงวด ที่ต้องชำระ					
การคิดอัตราดอกเบี้ยตามลำดับการจัดชั้นลูกค้ำ					
หลักเกณฑ์การผ่อนชำระหนี้ในกรณีต่างๆ					
ข้อมูลคำอธิบายและตัวเลขในสมุดบัญชีเงินกู้ (สมุดเหลือง)					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ท่านทราบถึง ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม กับระดับชั้นลูกค้ำ					
ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบและเข้าใจการ คิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับชั้นลูกค้ำ					
ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสม กับบริการ					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย</b>					
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร อยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ราชการ สะดวกในการติดต่อ					
ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ					

ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย(ต่อ)	เห็นด้วยระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ธนาคารมีที่สำหรับบริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ					
พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
พนักงานให้บริการถึงบ้านเรือน เรือกสวน ไร่นา					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้					
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
ประชาสัมพันธ์โดยการใช้หอกระจายข่าว แผ่นพับ ป้ายผ้า					
แจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์					
ให้รางวัลใจสำหรับ ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม กับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ					
พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้					
แจ้งประชาสัมพันธ์ในช่วงที่มีกิจกรรมสำคัญ หรือกิจกรรมพิเศษต่างๆ					
ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง					
มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ					
บริการด้วยความเสมอภาค					
ทักทาย สวัสดีทั้งแรกพบ และก่อนลา					
บริการได้เสร็จทันตามเวลากำหนดของ ขึ้นตอนต่างๆ					



ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ต่อ)	เห็นด้วยระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พนักงานมีการส่งเสริมการตลาดในเรื่องดังต่อไปนี้					
พนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้ และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม					
แจ้งข่าวสาร การนัดหมายต่างๆ โดยมี รายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน					
แจ้งข่าวสารหรือ นัดหมายประชุมต่างๆ ล่วงหน้า ก่อนกำหนด อย่างเหมาะสม					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงและข้อเสนอแนะ การสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก (สามารถเลือกได้  
มากกว่า 1 ข้อ)

แนวทางในการปรับปรุง

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- ธนาคารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว และชัดเจนมากขึ้น
- ธนาคารควรปรับปรุงเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป
- ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น
- ธนาคารควรมีสื่อส่งเสริมประกอบอาชีพ เช่น วารสารทางการเกษตร วิทยุทัศน์ ไร่คอยบริการเพิ่ม

2. ด้านราคา

- ธนาคารควรแจ้งดอกเบี้ยให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยื่นเตือนให้ลูกค้า ได้วางแผนชำระหนี้

3. ด้านการกระจายสินค้า

- ธนาคารควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง มีเก้าอี้ ไว้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม
- พนักงานควรเดินทางไปพบลูกค้าตรงเวลาตามที่นัดหมายไว้
- พนักงานทุกระดับควรออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าถึงบ้านเรือน เรือกสวน ไร่นา มากขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ธนาคารควรประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เห็นชัดเจน และเข้าใจง่าย
- ธนาคารควรมีปฏิทินแจกลูกค้าอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพลากร เถินบุรินทร์
วัน เดือน ปี เกิด	19 กันยายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเถินวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประสบการณ์ทำงาน	2538-2541 พนักงานขาย บริษัท พรอกเตอร์ แอนด์ แกมเบิล (ประเทศไทย) จำกัด 2541-2544 พนักงานขายประกัน บริษัท อยูธยา ซี เอ็มจี จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ 2544-2546 พนักงานพัฒนาธุรกิจ 4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขางาว จังหวัดลำปาง 2546-ปัจจุบัน พนักงานพัฒนาธุรกิจ 5 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาเถิน จังหวัดลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved