



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าหรือรายย่อยนอกภาคเกษตร  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาางาว จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้  
นี้จะเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ทุกท่าน

ลงชื่อ .....

(นายประสานมิตร เรืองศรี)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร**

กรุณาใส่เครื่องหมายถูกลงใน  ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าประถมศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  อนุปริญญา หรือ ปวส.

ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลักในปัจจุบัน

เกษตรกร  เจ้าของกิจการ  พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

พนักงานรัฐวิสาหกิจ  อื่น ๆ (โปรดระบุ .....) )

5. จำนวนแรงงานสมาชิกครัวเรือนในการประกอบธุรกิจ (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

1 คน

2 คน

3 คน

4 คนขึ้นไป

6. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ไม่เกิน 1 ปี                       1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี                               มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
7. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
- ต่ำกว่า 10,000 บาท                       10,000 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท                       30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 50,000 บาท                       มากกว่า 50,000 บาท
8. วันที่ท่านชอบมาใช้บริการสินเชื่อ บ่อยที่สุด
- วันจันทร์                       วันอังคาร                       วันพุธ
- วันพฤหัสบดี                       วันศุกร์                       ไม่แน่นอน
9. ช่วงระยะใดในรอบปีที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อเป็นประจำ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เดือนมกราคม - มีนาคม
- เดือนเมษายน - มิถุนายน
- เดือนกรกฎาคม - กันยายน
- เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม
10. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาฯ)
- ปีละ 1 ครั้ง                       ปีละ 2 ครั้ง
- ปีละ 3 ครั้ง                       ปีละ 4 ครั้ง
- มากกว่าปีละ 4 ครั้งขึ้นไป
11. เท่าที่ผ่านมามีท่านเคยมาใช้บริการสินเชื่อประเภทใดจากธนาคารฯ (ช.ก.ส. สาขาฯ)  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ
- เงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบอาชีพ
- เงินกู้เพื่อฟื้นฟูการประกอบอาชีพ
- เงินกู้เพื่อพัฒนาความรู้
- เงินกู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
- เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินภายนอก
- เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลการเกษตร

12. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ (ธ.ก.ส. สาขา  
งาว) อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อการผลิต (อุตสาหกรรม)
- เพื่อค้าขาย (พาณิชย์กรรม)
- เพื่อการรับจ้าง (บริการ)
- เพื่อพัฒนาความรู้
- เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

13. วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ  
(ธ.ก.ส. สาขา งาว)

- ไม่เกิน 100,000 บาท
- 100,001 – 300,000 บาท
- 300,001 – 500,000 บาท
- 500,001 – 1,000,000 บาท
- มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป

14. ระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวดเงินกู้ นอกภาคเกษตรแต่ละสัญญาจากธนาคารฯ (ตอบได้  
มากกว่า 1 ข้อ)

- ผ่อนชำระไม่เกิน 6 เดือน
- ผ่อนชำระมากกว่า 6 เดือนและไม่เกิน 1 ปี
- ผ่อนชำระมากกว่า 1 ปีและไม่เกิน 2 ปี
- ผ่อนชำระมากกว่า 2 ปีและไม่เกิน 5 ปี
- ผ่อนชำระมากกว่า 5 ปีและไม่เกิน 10 ปี
- ผ่อนชำระมากกว่า 10 ปีและไม่เกิน 15 ปี

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความให้เข้าใจแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องด้านขวามือท้ายข้อความแต่ละข้อความเพียงคำตอบเดียวตามความรู้สึกของท่าน

มากที่สุด	หมายถึงท่านพอใจกับข้อความที่ให้มาในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึงท่านพอใจกับข้อความที่ให้มาในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึงท่านพอใจกับข้อความที่ให้มาในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึงท่านพอใจกับข้อความที่ให้มาในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึงท่านพอใจกับข้อความที่ให้มาในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ					
1.2 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน					
1.3 การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้					
1.4 การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันที่เหมาะสม					
1.5 การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน					
1.6 การใช้โปรแกรมวิเคราะห์สินเชื่อ					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้					
2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย					
2.3 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด					
2.4 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีค่านัดปรับเพิ่ม 3%					
2.5 ค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์สินเชื่อ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.2 บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ					
3.3 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ					
3.4 ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ					
3.5 ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย					
3.6 สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการทางโทรศัพท์ได้					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อบริการ					
4.2 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
4.3 ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด					
4.4 ลดดอกเบี้ยปรับ 3 % กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด					
4.5 การประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า					
4.6 มีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS					
<b>5. ด้านบุคคล</b>					
5.1 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ					
5.2 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้					
5.3 พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน					
5.5 พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.6 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1 ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
6.2 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
6.3 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.4 ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด					
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ					
6.6 ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย					
<b>7. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
7.1 ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สินเชื่อ					
7.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ					
7.3 ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ					
7.4 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้					
7.5 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร  
โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความให้เข้าใจแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องด้านขวามือท้ายข้อความ  
แต่ละข้อความเพียงคำตอบเดียวตามความรู้สึกของท่าน

มากที่สุด หมายถึงท่านคิดว่าข้อความที่ให้มาเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด  
มาก หมายถึงท่านคิดว่าข้อความที่ให้มาเป็นปัญหาในระดับมาก  
ปานกลาง หมายถึงท่านคิดว่าข้อความที่ให้มาเป็นปัญหาในระดับปานกลาง  
น้อย หมายถึงท่านคิดว่าข้อความที่ให้มาเป็นปัญหาในระดับน้อย  
น้อยที่สุด หมายถึงท่านคิดว่าข้อความที่ให้มาเป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ท่านมีปัญหาคืออะไร เมื่อไปใช้บริการสินเชื่อ ภาคเกษตร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ					
2. การประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีค่าต่ำ					
<b>ด้านราคา</b>					
3. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงไป					
4. มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้บ่อย					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
5. สถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก					
6. การจัดระเบียบในการจอดรถ					
7. สถานที่คับแคบ ทำให้การบริการไม่ครบวงจร					
8. โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
9. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร					
10. เอกสารบอร์ดประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน					



ท่านมีปัญหาต่อไปนี้ เมื่อไปใช้บริการสินเชื่อ นอกภาคเกษตร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ช่วงเวลาการประชุมกลุ่มเพื่อประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม					
<u>ด้านบุคคล</u>					
12. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า					
13. พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง					
14. พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการบ่อยมาก					
15. พนักงานสินเชื่อยึดติดหลักเกณฑ์ ขาดความยืดหยุ่น					
<u>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</u>					
16. ห้องน้ำไม่สะอาด					
17. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่นห้องน้ำ เก้าอี้นั่ง					
<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>					
18. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
19. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมากเกินไป					
20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการทำงานของธนาคารด้านสินเชื่อภาคเกษตรอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายประสานมิตร เรืองศรี
วัน เดือน ปี เกิด	23 มิถุนายน 2509
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปริญญาตรี (วทบ.) เกษตรศาสตร์ สาขาพืชสวน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	2534-2537 พนักงานสินเชื่อ ช.ก.ส.หน่วยอำเภอสมเด็จ สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์ 2537-2542 พนักงานพัฒนาธุรกิจ ช.ก.ส.สาขา จังหวัดลำพูน 2542-2543 ผู้จัดการสาขาย่อยเชียงดาว สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดเชียงใหม่ 2543-2551 หัวหน้าหน่วยอำเภอ สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดลำพูน 2551-2552 พนักงานส่งเสริมธุรกิจ สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดลำปาง 2552-ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาอาวุโส สำนักงาน ช.ก.ส. จังหวัดลำปาง