



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

สาขาที่เก็บข้อมูล.....

แบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร
ของลูกค้านานาชาติกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้านานาชาติกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์ท่านในการกรอกแบบสอบถามโดยจะนำข้อมูลที่นำไปประมวลผลและสรุปผลการศึกษาเพื่อประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทางธุรกิจ

คำชี้แจง

- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการหรือได้รับมอบอำนาจในการเลือกใช้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. อายุ

.....1. 20 - 29 ปี

.....2. 30 - 39 ปี

.....3. 40 - 49 ปี

.....4. 50 - 59 ปี

.....5. 60 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

-1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
.....2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
.....3. สูงกว่าปริญญาตรี

3. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

-1. เจ้าของกิจการ
.....2. กรรมการผู้จัดการ
.....3. หัวหน้าผู้จัดการ
.....4. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน
.....5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมที่ท่านดำเนินการอยู่

-1. การผลิต อาหาร ไม่ใช่อาหาร
.....2. การค้า ค้าปลีก ค้าส่ง
.....3. บริการ (โปรดระบุ.....)

5. ระยะเวลาที่ท่านได้ดำเนินการนี้

-1. ไม่เกิน 3 ปี
.....2. 3 – 5 ปี
.....3. มากกว่า 5 – 7 ปี
.....4. มากกว่า 7 – 10 ปี
.....5. มากกว่า 10 ปี

6. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

-1. บุคคลธรรมดา
.....2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ
.....3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
.....4. บริษัทจำกัด
.....5. บริษัทจำกัด(มหาชน)
.....6. สมาคมหรือมูลนิธิ

7. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ

-1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ล้านบาท
.....2. มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท
.....3. มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท
.....4. มากกว่า 200 ล้านบาท

8. จำนวนของแรงงานในกิจการของท่าน (รวมเจ้าของกิจการ)

-1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน 2. มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน
3. มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน 4. มากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน
5. มากกว่า 200 คนขึ้นไป

9. ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี

-1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท
2. มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท
3. มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท
4. มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท
5. มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท
6. มากกว่า 100 ล้านบาท

10. กิจการของท่านตั้งอยู่ที่

-1. ในเขตอำเภอเมือง
2. อำเภอที่ติดกับอำเภอเมือง
3. อำเภอรอบนอก

11. ระยะเวลาที่ธุรกิจของท่านมาให้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน)

-1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 1 – 4 ปี
3. 5 ปีขึ้นไป

12. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า

1 ข้อ)

-1. สินเชื่อระยะสั้น
-2. เบิกเงินเกินบัญชี
-3. เงินกู้ระยะสั้น โดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน
-4. สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ
-5. ตัวสัญญาใช้เงิน
-6. หนังสือค้ำประกัน
-7. การออกหนังสือรับรองเครดิต
-8. เงินกู้ระยะยาว (เกินกว่า 1 ปี)
-9. เงินกู้ที่มีสัญญาค้ำเงินเป็นหลักฐาน
-10. เงินกู้ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน
-11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. รูปแบบของสินเชื่อที่ท่านใช้บริการมากที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

-1. สินเชื่อระยะสั้น
-2. เบิกเงินเกินบัญชี
-3. เงินกู้ระยะสั้น โดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน
-4. สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ
-5. ตัวสัญญาใช้เงิน
-6. หนังสือค้ำประกัน
-7. การออกหนังสือรับรองเครดิต
-8. เงินกู้ระยะยาว (เกินกว่า 1 ปี)
-9. เงินกู้ที่มีสัญญาค้ำเงินเป็นหลักฐาน
-10. เงินกู้ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน
-11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

-1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
-2. เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม
-3. เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
-4. เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ
-5. เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน
-6. เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์
-7. เพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ
-8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด ที่ท่านใช้บริการ

-1. สาขาช่วงสิงห์
-2. สาขาเชียงใหม่
-3. สาขานนช้างคลาน
-4. สาขานนสุเทพ
-5. สาขานนห้วยแก้ว
-6. สาขาท่าแพ
-7. สาขาพระสิงห์
-8. สาขาศรีนครพิงค์
-9. สาขาศูนย์ราชการ
-10. สาขาสันป่าข่อย
-11. สาขาสี่แยกสนามบิน
-12. สาขาสี่แยกหนองหอย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ท่านให้ความสำคัญต่อยัง
ต่อไปนี้ในระดับใด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
ผลิตภัณฑ์เงินกู้มีหลากหลาย					
บริการทางการเงินอื่น ๆ มีหลากหลาย					
ผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อหมุนเวียนหลากหลายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ					
บริการทางการเงินอื่น ๆ มีครบวงจร เช่น หนังสือรับรอง เครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น					
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
บริการทางการเงินอื่น ๆ ตรงกับความต้องการ					
สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย					
บริการทางการเงินอื่น ๆ มีรูปแบบชำระเงินหลากหลาย					
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นที่น่าเชื่อถือ					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม					
ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม					
ค่าธรรมเนียมของบริการทางการเงินอื่น ๆ ในการจัดการเงินกู้ มีความเหมาะสม					
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล					
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม					
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution/Place)					
สาขาของธนาคารที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก ต่อการคมนาคม					
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก					
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
มีช่องทางให้บริการผ่านโทรศัพท์					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
มีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น จดหมายเชิญ การออกบูธ เป็นต้น					
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต้องงวด เป็นต้น					
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ เป็นต้น					
มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ					
มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าบริการทางการเงินอื่นๆ					
มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การจัดสัมมนา ทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ					
มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ					
มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
พนักงานมีความรู้ความสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง					
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ					
พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าสงสัยในรายการบัญชีสินเชื่อของตนแล้วสามารถแนะนำและตอบคำถามได้รวดเร็ว					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงิน อื่นๆ					
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและ ชัดเจน					
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการ อื่นๆที่ตรงกับความต้องการ					
พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่เยี่ยมกิจการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ					
พนักงานมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก					
มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เช่น การจองเพื่อลดความซับซ้อนของขั้นตอน					
สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม					
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป					
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นาน เกินไป					
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)					
ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร					
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่มีความ สวยงามทันสมัย					
ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ ต่างระดับเกินไปและมีที่พักระหว่างทาง					
สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้ บริการมีความเหมาะสม เช่น คุณภาพอากาศ แสง สี เสียง กลิ่น และอุณหภูมิดนตรี					
การจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมี ความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ใน สำนักงานทั้งสำหรับพนักงาน และลูกค้า, ตำแหน่งของ ห้องน้ำ เป็นต้น					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจถึงความแตกต่างของบริการสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากธนาคารอื่น					
มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น					
ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีความสะดวก					
สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ					
สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ					
สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ ระบายารอรับบริการ					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมเกษตร ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental factors)					
ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ					
1.2 นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปลดปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร					
1.3 สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ					
2. ปัจจัยภายในกิจการของท่าน (Organizational factors)					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน					
2.2 มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มี ประสิทธิภาพ					
2.3 กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal factors)					
3.1 การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของ ธนาคารทำงานเป็นทีม					
3.2 ผู้มีอำนาจตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร					
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors)					
4.1 พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ					
4.2 ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของ ธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา เป็นต้น					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายอรุษา ธีระสาโรช

วัน เดือน ปีเกิด 29 สิงหาคม พ.ศ. 2525

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนยุพราช ปีการศึกษา 2542

สำเร็จการการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ สาขา บริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2548 – 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved