



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

สาขาที่เก็บข้อมูล.....

แบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ**เรื่อง**

**คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่**

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ อุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์ท่านในการกรอกแบบสอบถามโดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลและสรุปผลการศึกษาเพื่อประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทางธุรกิจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

() เจ้าของกิจการ () กรรมการผู้จัดการ
() หัวหน้าผู้จัดการ () ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่ท่านดำเนินงานอยู่

1. ธุรกิจการผลิต () อาหาร () ไม่ใช่อาหาร
2. ธุรกิจการค้า () ค้าปลีก () ค้าส่ง
3. บริการ (โปรดระบุ).....

6. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งลักษณะใด

() บุคคลธรรมดา () ห้างหุ้นส่วนสามัญ
() ห้างหุ้นส่วนจำกัด () บริษัทจำกัด
() บริษัทจำกัด (มหาชน) () สมาคมหรือมูลนิธิ

7. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ

() ไม่เกิน 3 ล้านบาท

- () มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท
- () มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท
- () มากกว่า 20 ล้านบาท

8. จำนวนของแรงงานในกิจการของท่าน (รวมเจ้าของกิจการ)

- () น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 15 คน () มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน
- () มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน () มากกว่า 50 คน

9. ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี

- () ไม่เกิน 1 ล้านบาท
- () มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 3 ล้านบาท
- () มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 7 ล้านบาท
- () มากกว่า 7 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 12 ล้านบาท

10. ระยะเวลาที่ท่านได้ดำเนินกิจการ

- () น้อยกว่า 3 ปี () 3-5 ปี
- () มากกว่า 5 ปี-7 ปี () มากกว่า 7 ปี- 10 ปี
- () มากกว่า 10 ปี

11. ระยะเวลาที่ธุรกิจของท่านมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- () ไม่เกิน 1 ปี () 1-4 ปี
- () มากกว่า 4 ปี

12. ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เงินกู้เบิกเกินบัญชี () เงินกู้
- () ตั๋วสัญญาใช้เงิน () หนังสือค้ำประกัน

13. วงเงินสินเชื่อที่ท่านมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารกสิกร

- () น้อยกว่า 500,000 บาท () 500,001-2,000,000 บาท
- () 2,000,001-3,000,000 บาท

14. ท่านทราบข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร
- () ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- () ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว
- () ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ
- () ได้รับการแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
(1) มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ					
(2) ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
(3) เกณฑ์ในการประเมินราคามีความเหมาะสม					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution/Place)					
(4) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง					
(5) ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
(6) ธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป					
(7) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ					
(8) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราค่าธรรมเนียมชำระที่หลากหลาย เป็นต้น					
(9) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ					
(10) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ซื้อสินค้า เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
(26) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
(12) พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ					
(13) พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
(14) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
(15) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี					
(16) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ					
(17) พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ					
(18) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ					
(19) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า					
(20) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง					
(21) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
(22) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ					
(23) พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้					
(24) พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
(25) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว					
(27) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้					
(28) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน					
(29) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา					
(30) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์					
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)					
(31) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน					
(32) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ					
(33) พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า					
(34) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย					
(11) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายเฉลิมรัฐ แซ่อาทิตย์
วัน เดือน ปีเกิด	4 เมษายน พ.ศ. 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีคณะธุรกิจการเกษตร สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีรัตนสมุทร ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด พ.ศ. 2547 – 2550 ธนาคารไทยพาณิชย์ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจ พ.ศ. 2546 – 2547 บริษัทหลักทรัพย์กิมเอ็ง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved