



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลผล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือตอบคำถามลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพทางครอบครัว

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ธุรกิจของท่านจัดตั้งในลักษณะใด

1. บุคคลธรรมดา

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

4. บริษัทจำกัด

5. อื่นๆ ระบุ.....

6. ตำแหน่งในทางธุรกิจของท่าน

1. กรรมการผู้จัดการ

2. หัวหน้าผู้จัดการ

3. อื่นๆ ระบุ.....

7. ประเภทธุรกิจของท่าน

1. เกษตรกรรม

2. อุตสาหกรรม

3. การค้าปลีก - ค้าส่ง

4. การให้บริการในระบบ Logistics

5. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2. ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป

1. ระยะเวลาที่ท่านใช้สินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย.....ปี
2. ระยะเวลาที่ท่านประกอบธุรกิจ.....ปี
3. จำนวนแรงงานทั้งหมดในธุรกิจของท่าน.....คน
4. รายได้เฉลี่ยโดยรวมต่อปี.....บาท
5. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดกับธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	2. เงินกู้ประจำ
3. ตัวสัญญาใช้เงิน / ตัวแลกเงิน/ หนังสือค้ำประกัน	4. หนังสือรับรองเครดิต
5. ด้านธุรกิจต่างประเทศ (การโอนเงินซื้อ-ขายสินค้าระหว่างประเทศ)	
6. วัตถุประสงค์ของท่านในการใช้เงินกู้กับธนาคารกรุงไทย

1. เพื่อลงทุนในธุรกิจใหม่	2. เพื่อขยายธุรกิจ (เดิม)
3. เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน	4. อื่นๆ ระบุ.....
7. ปัจจุบันท่านมีสินเชื่อกับธนาคารอื่นหรือไม่

1. ไม่มี	
2. มี โปรดระบุ	
(1) ธนาคาร.....	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท
(2) ธนาคาร.....	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท
(3) ธนาคาร.....	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ.....บาท
8. หากท่านเคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆ เหตุผลในการย้ายสินเชื่อมาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย เนื่องจาก.....
9. แหล่งเงินทุนทั้งหมดในธุรกิจของท่านมาจากที่ใด

1. เงินทุนส่วนตัว.....บาท
2. เงินทุนในส่วนของหุ้นส่วนผู้จัดการ.....บาท
3. เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย.....บาท
4. เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารอื่นๆ.....บาท

ส่วนที่ 3. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ท่านให้ความสำคัญในระดับใด
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
(1) อัตราดอกเบี้ยที่ท่านได้รับอนุมัติ					
(2) อัตราค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์					
(3) ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้					
2. เรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ					
(1) ระยะเวลาในการยื่นขออนุมัติ					
(2) วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ					
(3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อ					
(4) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเช่นการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต					
3. เรื่องคุณภาพของพนักงาน					
(1) มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ					
(2) การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
(3) ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
(4) การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว					
4. เรื่องสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก					
(1) สถานที่โดยรวมมีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม					
(2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้เพียงพอ					
(3) ธนาคารมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					
5. เรื่องการใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
(1) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
(2) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์					
(3) เงินกู้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจ					
(4) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ได้นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด					
(5) ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา					

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ เงินกู้ประจำ ท่านให้ความสำคัญในระดับใด
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
(1) อัตราดอกเบี้ยที่ท่านได้รับอนุมัติ					
(2) อัตราค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์					
(3) ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้					
2. เรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ					
(1) ระยะเวลาในการยื่นขออนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว					
(2) วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติเหมาะสมแล้ว					
(3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อ					
(4) นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่นการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต					
3. เรื่องคุณภาพของพนักงาน					
(1) มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ					
(2) การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
(3) ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
(4) การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว					
4. เรื่องสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
(1) สถานที่โดยรวมมีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม					
(2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ เพียงพอ					
(3) ธนาคารมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					
5. เรื่องการใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
(1) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
(2) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์					
(3) เงินกู้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับگردำเนินงานในธุรกิจ					
(4) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ได้นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด					
(5) ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา					

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน ท่านให้ความสำคัญในระดับใด
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม					
(1) อัตราดอกเบี้ยที่ท่านได้รับอนุมัติ					
2. เรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ					
(1) ระยะเวลาในการยื่นขออนุมัติสินเชื่อบริการเร็ว					
(2) วงเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ					
(3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ผู้คิดต่อขอสินเชื่อ					
3. เรื่องคุณภาพของพนักงาน					
(1) มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ					
(2) การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
(3) ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
(4) การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว					
4. เรื่องสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
(1) สถานที่โดยรวมมีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม					
(2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ พียงพอ					
(3) ธนาคารมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					
5. เรื่องการใช้เงินกู้สินเชื่อบริการที่ได้รับอนุมัติ					
(1) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
(2) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติได้นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์					
(3) เงินกู้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจ					
(4) เงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ได้นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด					
(5) ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา					

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ หนังสือรับรองเครดิต ท่านให้ความสำคัญในระดับใด
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เรื่องอัตราค่าธรรมเนียม					
(1) อัตราค่าธรรมเนียม					
2. เรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ					
(1) ระยะเวลาในการยื่นขออนุมัติ					
(2) ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อ					
3. เรื่องคุณภาพของพนักงาน					
(1) มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ					
(2) การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
(3) ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
(4) การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว					
4. เรื่องสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก					
(1) สถานที่โดยรวมมีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม					
(2) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ เพียงพอ					
(3) ธนาคารมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4.1. รายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย

ประเภทสินเชื่อ	ขอกู้ครั้ง แรก	ได้รับ อนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	หลักทรัพย์/เงินฝาก ค้ำฯ	เงื่อนไขอื่นๆ

ส่วนที่ 4.2. การนำสินเชื่อไปใช้ในธุรกิจ (ใช้ทำอะไรบ้าง, จำนวนเงินเท่าไร)

ประเภทสินเชื่อ	วงเงิน	วัตถุประสงค์ที่นำสินเชื่อไปใช้ในธุรกิจ			วงเงินคงเหลือ
		1	2	3	

ส่วนที่ 5. ข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อกับธนาคาร

1. เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ

2. เรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด ตั้งแต่ยื่นเอกสารครบจนได้รับการอนุมัติ

3. เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวชุตिकाญจน์ ทักษณา

วัน เดือน ปี เกิด 13 กุมภาพันธ์ 2517

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2529
สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยดส์วิทยาลัย
ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
เกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2536

ประวัติการทำงาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อบุคคล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนทบุรี ปี 2536- 2544
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตเชียงใหม่ ปี 2545- 2546
เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาเชียงใหม่ ปี 2547 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved