



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

220

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผล  
ต่อปัจจัยจูงใจให้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของ  
นักศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาข้อมูล  
ที่ได้จะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านใด ๆ ทั้งสิ้น

2. ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความ  
เป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

221

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ค้า

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับตัวของท่าน  
หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1. รับราชการ

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. เกษตรกรรม

6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาทต่อเดือน

6. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1. อยู่คนเดียว

2. จำนวน 2-3 คน

3. จำนวน 4-5 คน

4. จำนวนมากกว่า 5 คน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด  
เพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับเงื่อนไขของสินเชื่อข้อใดที่จูงใจให้ท่านใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด

- 1. เงื่อนไขการกู้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย
- 2. การพัฒนาสินเชื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 3. มีการสนับสนุนโครงการประกันรายได้ของเกษตรกร
- 4. เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก

2. ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยข้อใดที่จูงใจท่านมากที่สุด

- 1. อัตราดอกเบี้ยในการขอสินเชื่อต่ำ
- 2. อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท
- 3. อัตราดอกเบี้ยมีการปรับเปลี่ยนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น
- 4. มีการให้ส่วนลดในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้

3. ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมข้อใดที่จูงใจท่านมากที่สุด

- 1. อัตราค่าธรรมเนียมบริการในการขอสินเชื่อต่ำ
- 2. อัตราค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการกู้ต่ำ
- 3. อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักประกันต่ำ
- 4. อัตราค่าธรรมเนียมการทำนิติกรรมต่ำ

4. ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ

- 1. มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการอย่างเหมาะสม
- 2. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
- 3. มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร
- 4. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และกว้างขวาง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

223

## 5. ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการข่าวสารสินเชื่อ

- 1. มีบริการในการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและนำไปใช้ประโยชน์
- 2. มีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ
- 3. มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ
- 4. มีพนักงานนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการสินเชื่อในด้านต่าง ๆ กับท่านเสมอ

## 6. ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

- 1. ช่วยเหลือเกษตรกรสนับสนุนโครงการนโยบายรัฐ
- 2. ให้บริการสินเชื่อเกษตรกรเพื่อการประกอบอาชีพ
- 3. ธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล
- 4. เป็นธนาคารที่กำกับดูแลดี หุ่น โดยกระทรวงการคลัง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

224

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.2 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก					
1.3 จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
1.4 เสนอบริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการ					
1.5 เสนอทางเลือกกรณีสามารถใช้บริการได้หลายประเภท					
1.6 เสนอทางเลือกกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข					
<b>2. ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ</b>					
2.1 พนักงานมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ					
2.2 การจัดพนักงานแนะนำขั้นตอนการใช้บริการเหมาะสม					
2.3 ลูกค้ามีความสะดวกในการใช้บริการ					
2.4 สถานที่บริการกว้างขวาง ไม่แออัด					
2.5 แบบพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ขั้นตอนอ่านเข้าใจง่าย					
2.6 ปริมาณเอกสารการกู้ยืมเหมาะสมไม่ยุ่งยาก					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

225

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านการจูงใจมาใช้บริการ</b>					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง					
3.2 มีการจัดสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.3 มีบริการสินเชือหลากหลายให้เลือก					
3.4 มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานและให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.5 พนักงานมีความสุข และมีมารยาทในการให้บริการ					
3.6 พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.7 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและตอบข้อซักถามได้					
<b>4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 คำแนะนำ ชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.2 ได้ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ					
4.3 ได้รับบริการอย่างยุติธรรม และถูกต้อง					
4.4 ระยะเวลาในการใช้บริการเหมาะสม					
4.5 ได้รับการดูแลอย่างดี จากพนักงานที่ให้บริการ					
4.6 เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

226

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความรวดเร็ว</b>					
1.1 การอนุมัติสินเชื่อ					
1.2 การรับชำระเงินงวด					
1.3 การรับเงินกู้หลังทำนิติกรรมสัญญาเสร็จสิ้น					
<b>2. ด้านสถานที่บริการ</b>					
2.1 สถานที่จอดรถเพียงพอในการติดต่อ					
2.2 ความสะอาดของอาคารและสถานที่					
2.3 ความมั่นคงของธนาคารฯ					
2.4 ความปลอดภัยของอาคารขณะติดต่อใช้บริการ					
2.5 ภายในธนาคารมีที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
2.6 มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
<b>3. ด้านกระบวนการบริการ</b>					
3.1 วงเงินอนุมัติที่ได้รับ					
3.2 เงินงวดและระยะเวลาในการชำระ					
3.3 อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด					
3.4 กระบวนการทำนิติกรรมสัญญา					
3.5 มีความยืดหยุ่นให้แก่ท่านในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด					





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านเอกสาร</b>					
4.1 เอกสารในการเขียนคำขอกู้					
4.2 หลักฐานในการประกอบยื่นเรื่องกู้					
4.3 ตัวสัญญาเงินกู้และคำประกันอ่านแล้วชัดเจนกระชับ อ่านแล้วเข้าใจง่าย					
<b>5. ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์</b>					
5.1 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อตัวใหม่ๆให้ท่านทราบ					
5.2 มีการให้ข้อมูลเรื่องอัตราดอกเบี้ย,ระยะเวลาส่ง,เงินงวด แก่ท่าน					
5.3 มีการให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารยื่นกู้					
5.4 มีการให้คำปรึกษาหลังได้รับเงินกู้ไปแล้ว					
<b>6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
6.1 การสนทนาของพนักงานต่อผู้มาใช้บริการ					
6.2 การแต่งกายของพนักงาน					
6.3 ความสุภาพอ่อนน้อม					
6.4 ความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ					
6.5 การให้บริการตามลำดับก่อนและหลังๆ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้