



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## การวิจัย

องค์ความรู้ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่  
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม

ผู้แจ้ง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับ  
องค์ประกอบคุณภาพการบริการสินเชื่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้ศึกษา หลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือ  
แต่อย่างใด ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึก และความจริง  
มากที่สุด ผู้วิจัยขอรับรองว่าความคิดเห็นของท่านถือเป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อ  
การศึกษา และผลที่ได้จากการวิจัย จะใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดบริการสินเชื่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ  
ธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านกรุณา เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวณัฐดา โยธาธรรม์

นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

แจ้ง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

เพศ

1. ชาย       2. หญิง

อายุ

1. ต่ำกว่า 35 ปี       2. 35 – 45 ปี  
 3. 46 – 55 ปี       5. สูงกว่า 55 ปี

ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย       2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 3. ปริญญาตรี       4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

รายได้

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท       2. 15,001 – 30,000 บาท  
 3. 30,001 – 45,000 บาท       4. 45,001 – 60,000 บาท  
 5. สูงกว่า 60,001 บาท

ประเภทธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. กิจการอุตสาหกรรม  
 1.1 กิจการอุตสาหกรรมเพื่อการวิจัยและพัฒนา  
 1.2 กิจการที่ช่วยแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม  
 1.3 กิจการที่ก่อให้เกิดการประหยัดพลังงาน  
 1.4 กิจการหัตถกรรม  
 1.5 กิจการอุตสาหกรรมในครัวเรือน  
 1.6 กิจการอุตสาหกรรมการเกษตร  
 1.7 กิจการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม
2. กิจการค้าส่งและค้าปลีก
3. กิจการบริการ  
 3.1 กิจการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว  
 3.2 กิจการที่ให้บริการแก่สังคม  
 3.3 กิจการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 เป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเป็นการส่งเสริมการลงทุน
- 6.2 ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร
- 6.3 ชำระหนี้
- 6.4 จ่ายเงินปันผล
- 6.5 ลงทุนซื้อหุ้นสามัญของบริษัทอื่น
- 6.6 เก่งกำไร

ข้อที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม

ชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
ประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
วงเงินที่ได้กู้ของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความเหมาะสม					
ระยะเวลาในการส่งชำระเงินกู้มีความเหมาะสม					
สินเชื่อที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
ราคาค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายบริการถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น					
ราคาค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ					

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านราคา</b>					
ราคาคอกเบียร์ถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น					
ธรรมเนียมจัดการให้กู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ					
เคยแสดงอัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายบริการอย่าง ชัดเจน					
ธนาคารให้ส่วนลดพิเศษ ค่าธรรมเนียม เมื่อชำระเงินต้น และคอกเบียร์ตรงตามกำหนดเวลาและเงื่อนไขของธนาคาร					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง					
ธนาคารเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง					
การจัดตกแต่งธนาคารสวยงามเป็นระเบียบ					
สถานที่ การให้บริการเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการ ติดต่อและใช้บริการ					
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ทางวิทยุ					
บริการห่อปกสมุดเงินฝาก และเอกสารสำคัญให้ฟรี					
การให้บริการนอกสถานที่					
การจัดช่วงลดค่าธรรมเนียมหรือ คอกเบียร์เป็นระยะๆ					
การแจกรางวัล ชิงโชค และให้ทุนการศึกษา					
<b>ด้านพนักงาน</b>					
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ					
พนักงานมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำและ ปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิยาศยดี/มีมารยาท					
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					

ปัจจัยทางการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
ความสะอาด เรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกอาคาร					
ป้ายแสดงการกวดบัตรคิวที่ชัดเจน					
มุมเก้าอี้สำหรับนั่งพักหรือนั่งรอ					
แสงสว่างที่เพียงพอและบรรยากาศของธนาคารโดยรวมเหมาะสมดี					
ป้ายแสดงแผนก ฝ่ายที่ให้บริการ บอกขั้นตอนในการออกรายละเอียด และตัวอย่างการกรอกข้อมูล					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบบาร์โค้ด					
ความรวดเร็วในการชำระเงิน ทอนเงิน					
ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ความเร็วของระยะเวลา การประเมินหลักทรัพย์					
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
เวลาเปิด-ปิดของธนาคารที่ชัดเจน					

ที่ 3 คุณภาพการให้บริการสินค้าเชื้อธรรกิจขนาดกลางขนาดย่อมของธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม

แจ้ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ใน  
การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>อาคารสถานที่</b>					
มีหนังสือพิมพ์ วารสารสำหรับลูกค้าที่รอรับการบริการ					
มีความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปต่างๆ					
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของธนาคาร					
มีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ลูกค้าไว้วางใจได้					
มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับลูกค้าที่รอรับการบริการ					
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ					
สะดวกในการติดต่อ					
ห้องน้ำมีความสะอาด					
<b>ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่</b>					
เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
แนะนำอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้องจ่ายให้กับธนาคาร					
การเสนอขอสินเชื่อต่อหน้าที่ปฏิบัติงานได้รับความ สะดวก					
คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ธนาคารปฏิบัติงานมีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					



องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างรวดเร็วโดยท่านไม่ต้องรอนาน					
ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของพนักงาน					
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					

**ความสะดวกในการให้บริการ**

ธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
การติดต่อกับธนาคาร ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ					
ความสะดวกในการฝาก ถอน เงินกับธนาคารที่ เคาน์เตอร์					
ธนาคารมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการให้สินเชื่อ					
ธนาคารมีป้ายแนะนำการให้บริการประเภทต่างๆ					
สถานที่ในการติดต่อ และให้บริการเป็นสัดส่วนทำ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ					
มีการจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่าง กรอกข้อมูลไว้บริการ					


**ความเชื่อมั่นในการให้บริการ**

ธนาคารกสิกรไทยมีฐานะการเงินดีและมีความมั่นคง					
ธนาคารมี TV วงจรปิดสามารถตรวจสอบได้					
ระบบการเสนอขอสินเชื่อมีความเหมาะสม					
ระยะเวลาในการดำเนินการจนกระทั่งอนุมัติใช้เวลา ไม่มาก					
มีระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยเหมาะสม					
มีการกำหนดรูปแบบการชำระคืนให้เลือกรตาม ความสามารถในการชำระคืน					
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ มีความเหมาะสม					

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรี</b>					
ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่มีต่อท่าน					
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ					
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรกับลูกค้า					
พนักงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ					
มีการให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ท่าน แม้จะไม่ใช่บริการในแผนกของตน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข  
คุณภาพของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>						
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. รายได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ประเภทธุรกิจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดบริการ</b>						
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1. มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. จำนวนเงินที่ได้กู้ของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ระยะเวลาในการส่งชำระเงินกู้มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีสินเชื่อที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. อัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายบริการถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านราคา</b>						
7. อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมและค่า ค่าบริการอย่าง ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ธนาคารให้ส่วนลดพิเศษค่า ธรรมเนียม เมื่อชำระเงินสดและดอกเบี้ย ตรงตามกำหนดเวลาและเงื่อนไขของ ธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ผ่านช่องทางบริการให้บริการ						
1. ท่าอากาศยานของธนาคารสะดวกต่อ การเดินทาง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. เป็นธนาคารเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. การจัดตกแต่งธนาคารสวยงามเป็น ระเบียบ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. จัดสถานที่ การให้บริการเป็น หมวดหมู่ ง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ให้ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ผ่าน การส่งเสริมการตลาด						
6. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตาม สื่อต่างๆ ทางวิทยุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีบริการห่อปกสมุดเงินฝาก และ เอกสารสำคัญให้ฟรี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. มีการให้บริการนอกสถานที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. มีการจัดช่วงลดค่าธรรมเนียมหรือ ดอกเบี้ยเป็นระยะๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. มีการแจกรางวัล ชิงโชค และให้ ทุนการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
<b>ด้านพนักงาน</b>						
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/สุภาพเรียบร้อย/มีมารยาท	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าเสมอภาค	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
6. มีความสะอาด เรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีป้ายแสดงการกวดบัตรคิวที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. มีมุมเก้าอี้สำหรับนั่งพักหรือนั่งรอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. มีแสงสว่างที่เพียงพอและบรรยากาศของธนาคาร โดยรวมเหมาะสมดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. มีป้ายแสดงแผนก ฝ่ายที่ให้บริการบอกขั้นตอนในการกรอกรายละเอียดและตัวอย่างการกรอกข้อมูล	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
11. บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นระบบบาร์โค้ด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
3. พนักงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีการให้บริการที่ดีเทียบเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ท่าน แม้จะไม่ใช้บริการในแผนกของตน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
<b>ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ</b>						
ภาคการสถานที่						
1. มีหนังสือพิมพ์ วารสารสำหรับลูกค้าที่มารับการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. มีความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ปากกา สติลปต่างๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ลูกค้าไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่มารับการบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. ห้องน้ำมีความสะอาด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่						
8. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
1. แนะนำอัตราดอกเบี้ยที่ถูกค้าต้องจ่ายให้กับธนาคาร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. การเสนอขอสินเชื่อต่อหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้รับความสะดวก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ธนาคารปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็วโดยท่านไม่ต้องการรอนาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของพนักงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. ความสะดวกในการให้บริการ						
8. ธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. การติดต่อกับธนาคาร ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. ความสะดวกในการฝาก ถอน เงินกับธนาคารที่เคาน์เตอร์	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
11. ธนาคารมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการให้สินเชื่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12. ธนาคารมีป้ายแนะนำการใช้บริการประเภทต่างๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง



## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
0. สถานที่ในการติดต่อ และให้บริการ เป็นสัดส่วนทำให้ได้รับความสะดวกใน การติดต่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1. มีการจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลไว้บริการ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ธนาคารกสิกรไทยมีฐานะการเงินดี และมีความมั่นคง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ธนาคารมี TV วงจรปิดสามารถ ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ระบบการเสนอขอสินเชื่อมีความ เหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ระยะเวลาในการดำเนินการ จนกระทั่งอนุมัติใช้เวลาไม่มาก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. มีระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้และ ดอกเบี้ยเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. มีการกำหนดรูปแบบการชำระคืนให้ สอดคล้องตามความสามารถในการชำระคืน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ มี ความเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
บุคลากรภาพและอัยาศัยไมตรี						
9. ความพึงพอใจในการให้บริการของ พนักงานที่มีต่อท่าน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจ ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยมิตรที่เป็นมิตรกับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. พนักงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. มีการให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ท่าน แม้จะไม่ใช้บริการในแผนกของตน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและระดับคะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
ด้านผลิตภัณฑ์	0.73 - 0.87	.91 - .92
1. มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	.79	.92
2. จำนวนเงินที่ได้กู้ของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความเหมาะสม	.73	.92
3. ระยะเวลาในการส่งชำระเงินกู้มีความเหมาะสม	.87	.90
4. มีสินเชื่อที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า	.79	.92
5. อัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายบริการถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น	.79	.92
6. อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	.80	.91
ด้านราคา	0.54 - 0.82	.74 - .86
1. อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าหรือเท่ากับธนาคารอื่น	.68	.80
2. ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	.71	.79
3. มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอย่าง ชัดเจน	.82	.74
4. ธนาคารให้ส่วนลดพิเศษ ค่าธรรมเนียม เมื่อชำระเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามกำหนดเวลาและเงื่อนไขของธนาคาร	.54	.86
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.64 - 0.84	.68 - .87
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง	.73	.76
2. เป็นธนาคารเก่าแก่ที่มีชื่อเสียง	.64	.68
3. การจัดตกแต่งธนาคารสวยงามเป็นระเบียบ	.84	.87
4. จัดสถานที่ การให้บริการเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ	.67	.68
5. ให้ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	.69	.70
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.53 - 0.67	.74 - .84
6. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ทางวิทยุ	.60	.72

## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
7. มีบริการห่อปกสมุดเงินฝาก และเอกสารสำคัญให้ฟรี	.53	.78
8. มีการให้บริการนอกสถานที่	.53	.74
9. มีการจัดช่วงลดค่าธรรมเนียมหรือ ดอกเบี้ยเป็นระยะๆ	.67	.84
10. มีการแจกรางวัล ชิงโชค และให้ทุนการศึกษา	.59	.76
ด้านพนักงาน	0.72 - 0.83	.88 - .90
11. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	.80	.89
12. พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ	.72	.90
13. พนักงานมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	.83	.88
14. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม/ อธิษาศัยดี/มีมารยาท	.78	.89
15. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	.77	.89
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.56 - 0.72	.67 - .75
26. มีความสะอาด เรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	.63	.73
27. มีป้ายแสดงการคบค้าที่ชัดเจน	.69	.75
28. มีมุมเก้าอี้สำหรับนั่งพักหรือนั่งรอ	.68	.67
29. มีแสงสว่างที่เพียงพอและบรรยากาศของธนาคารโดยรวม เหมาะสมดี	.72	.72
30. มีป้ายแสดงแผนก ฝ่ายที่ให้บริการ บอกขั้นตอนในการ กรอกรายละเอียด และตัวอย่างการกรอกข้อมูล	.56	.71
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.64 - 0.88	0.87 - 0.99
31. บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบบาร์โค้ด	.82	.88
32. มีความรวดเร็วในการชำระเงิน ทอนเงิน	.64	.92
33. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วของ ระยะเวลา การประเมินหลักทรัพย์	.88	.87
34. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	.84	.88


## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
5. มีเวลาเปิด-ปิดของธนาคารที่ชัดเจน	.70	.90
6. อาคารสถานที่	0.44 - 0.65	.70 - .83
7. มีหนังสือพิมพ์ วารสารสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการ	.49	.76
8. มีความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ปากกา สลิปต่างๆ	.46	.75
9. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของธนาคาร	.49	.83
10. มีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ลูกค้าไว้วางใจได้	.65	.72
11. มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการ	.44	.70
12. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	.45	.79
13. ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่	0.41 - 0.65	.71 - .86
14. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	.62	.74
15. แนะนำอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้องจ่ายให้กับธนาคาร	.43	.71
16. การเสนอขอสินเชื่อต่อหน้าที่ปฏิบัติงานได้รับความสะดวก	.42	.75
17. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ธนาคารปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือและวางใจได้	.41	.86
18. มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็วโดยท่านไม่ต้องรอนาน	.65	.71
19. ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของพนักงาน	.54	.79
20. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	.51	.82
21. ความสะดวกในการให้บริการ	0.64 - 0.82	.89 - .90
22. ธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	.78	.89
23. การติดต่อกับธนาคารได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	.74	.89
24. ความสะดวกในการฝาก ถอน เงินกับธนาคารที่เคาน์เตอร์	.74	.89

## ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
8. ธนาคารมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการให้สินเชื่อ	.76	.90
9. ธนาคารมีป้ายแนะนำการให้บริการประเภทต่างๆ	.82	.89
10. สถานที่ในการติดต่อ และให้บริการเป็นสัดส่วนทำให้ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ	.64	.90
21. มีการจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการ กรอกข้อมูลไว้บริการ	.66	.91
ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	0.25 - 0.80	.64 - .83
22. ธนาคารกสิกรไทยมีฐานะการเงินดีและมีความมั่นคง	.80	.64
23. ธนาคารมี TV วงจรปิดสามารถตรวจสอบได้	.32	.77
24. ระบบการเสนอขอสินเชื่อมีความเหมาะสม	.46	.83
25. ระยะเวลาในการดำเนินการจนกระทั่งอนุมัติใช้เวลาไม่มาก	.41	.74
26. มีระยะเวลาผ่อนชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยเหมาะสม	.41	.64
27. มีการกำหนดรูปแบบการชำระคืนให้เลือกรตาม ความสามารถในการชำระคืน	.38	.75
28. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ มีความเหมาะสม	.25	.81
บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรี	0.34 - 0.63.	0.65 - 0.72
29. ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่มีต่อท่าน	.39	.70
30. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ	.53	.67
31. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.34	.72
32. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรกับลูกค้า	.44	.69
33. พนักงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	.35	.71
34. มีการให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้า	.63	.65
35. มีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ท่าน แม้จะไม่ใช่ บริการในแผนกของตน	.41	.70

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ .78



ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

๐๕๔๐.๐๑/ ๐๔๕๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๑๒ มีนาคม ๒๕๕๓

ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วยนางสาวณัฐิกา โยธาธรณ์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
การธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
"ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจ  
คกลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและ  
รวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคาร  
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



๐๕๔๐.๐๑/ ๐๔๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๑๒ มีนาคม ๒๕๕๓

ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วยนางสาวณัฐิกา โยธาธรณ์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
การธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
"ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจ  
คกลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล  
วิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ำที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ จำนวน ๖๐๐ ราย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัย  
บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



## บันทึกข้อความ

ราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ว ๐๒๖๘/๒๕๕๓

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๓

เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ ปฐมวนิชกุล

ด้วยนางสาวณัฐิกา โยธาธรรม รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
ธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
"ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการ  
กลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไป  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ว. ๐๒๖๘/๒๕๕๓

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๓

เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ดร.ไพศาล วรคำ

ด้วยนางสาวณัฐดา โยธาธรรม รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
ธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินค้า  
กลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไป  
ตามเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๐๕๔๐.๐๑/๐๔๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ มีนาคม ๒๕๕๓

เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวัดน์ ชมระกา

ด้วยนางสาวณัฐดา โยธาธรณ์ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๕๑๗๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
ธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
"ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการ  
กลางและขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไป  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล  
สารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

๑๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วิทยาลัย

ที่, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘