



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นตามความเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวพินนระวัฏ สุริยะ โชติ

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20 - 25 ปี

() 2. 25 - 35 ปี

() 3. 36 - 45 ปี

() 4. 46 - 55 ปี

() 5. มากกว่า 55 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

() 2. ปวส.หรืออนุปริญญา

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

5. อาชีพ

() 1. พ่อค้า/แม่ค้า

() 2. ข้าราชการ

() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 4. พนักงานบริษัทเอกชน

() 5. ธุรกิจส่วนตัว

() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. 15,000 - 25,000 บาท

() 2. 25,001 - 35,000 บาท

() 3. 35,001 - 45,000 บาท

() 4. 45,001 - 55,000 บาท

() 5. 55,001 - 60,000 บาท

() 6. 60,000 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี
- () 2. 1 – 2 ปี
- () 3. 3 – 4 ปี
- () 4. มากกว่า 4 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

8. ท่านใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ประเภทใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สินเชื่อ
- () 2. เงินฝาก – ถอนเงิน
- () 3. โอนเงิน
- () 4. แคชเชียร์เช็ค
- () 5. เช็คของขวัญ
- () 6. ชำระค่าสาธารณูปโภค
- () 7. ชำระค่าสินค้า/บริการ
- () 8. ชำระบัตรเครดิต
- () 9. ประกันวงเงินสินเชื่อ
- () 10. ประกันอุบัติเหตุ
- () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ

9. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทใด กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

- () 1. สินเชื่อบ้านกสิกรไทย
- () 2. สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย
- () 3. สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย
- () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ท่านได้รับจาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000 บาท
- () 2. 1,000,001 – 2,000,000 บาท
- () 3. 2,000,001 – 3,000,000 บาท
- () 4. 3,000,001 – 4,000,000 บาท
- () 5. 4,000,001 – 5,000,000 บาท
- () 6. มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (โปรดระบุ

11. ท่านทราบข้อมูลสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
- () 2. สื่อโฆษณาทางวิทยุ
- () 3. สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์
- () 4. สื่อโฆษณาทางป้ายโฆษณา
- () 5. อีเมลล์จากทางธนาคาร
- () 6. พนักงานของธนาคารแนะนำ
- () 7. เพื่อนคนรู้จักแนะนำ
- () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มากที่สุด

- () 1. เพื่อน/ผู้ร่วมงาน
- () 2. บุคคลในครอบครัว
- () 3. แฟน/คู่สมรส
- () 4. ตัวท่านเอง
- () 5. พนักงานของธนาคาร
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้เลือกหลากหลายแบบ
- () 2. อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม
- () 3. ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- () 4. มีรายการส่งเสริมการขายและสิทธิพิเศษมากกว่าธนาคารอื่นๆ
- () 5. พนักงานของธนาคารบริการดี
- () 6. ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ
- () 7. ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ
- () 8. ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อรวดเร็ว
- () 9. ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง
- () 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. นอกจากท่านใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาด
ประตูเชียงใหม่ แล้วท่านใช้บริการกับธนาคารใดอีกบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ()2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ()3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ()4. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ()5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ()6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
- ()7. ใช้ธนาคารกสิกรไทย เพียงแห่งเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability)					
1.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
1.2 การให้บริการทุกครั้งของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความถูกต้อง แม่นยำ เช่น เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ที่ขอจากลูกค้าในครั้งแรก มีความครบถ้วน ไม่ต้องขอเพิ่มอีกในภายหลัง เป็นต้น					
1.3 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น					
1.4 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ					
1.5 ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)					
2.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า					
2.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
2.3 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้					
2.4 กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ					
3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence)					
3.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิถีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี					
3.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย					
3.3 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence)					
3.4 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณีเอกสารครบถ้วน) เป็นต้น					
4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)					
4.1 ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เหมาะสม การคมนาคมสะดวกต่อการติดต่อ					
4.2 ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน					
4.3 ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเช่นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น					
4.4 พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น					
4.5 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และเป็นระบบ					
5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy)					
5.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ เอาใจใส่ลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy)					
5.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความเข้าใจลูกค้า เช่น ความรวดเร็วในการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อ ปริมาณวงเงินที่ขออนุมัติ เป็นต้น					
5.3 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้งานที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า					
5.4 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า					
5.5 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร					
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)					
6.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ					
6.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างชัดเจน					
6.3 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูล ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน					
6.4 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นต้น					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)					
6.5 การอธิบายของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น					
7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
7.1 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ					
7.2 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า					
7.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
7.4 การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
7.5 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ เหมือนกันเป็นไปตามคิว					
7.6 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า					
8. ด้านความปลอดภัย (Security)					
8.1 มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่าง ระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ เป็นต้น					
8.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย					
8.3 มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ด้านความปลอดภัย (Security)					
8.4 ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสาร โฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกัน ไม่สูญหาย เป็นต้น					
9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)					
9.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย					
9.2 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้					
9.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว					
9.4 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว					
9.5 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถแสดงหลักฐาน เอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลของบริษัทประเมินสินทรัพย์ ที่ธนาคารรับรอง เป็นต้น					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)					
10.1 พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม					
10.2 ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย					
10.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ทันสมัย เช่น ตู้เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงิน อัตโนมติ เป็นต้น					
10.4 เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย					
10.5 อาคารสถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
10.6 สถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อขออนุมัติสินเชื่อ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่ซื่อสัตย์และไม่มีความน่าเชื่อถือ
- 2 () การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความผิดพลาด เช่น เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ที่ขอจากลูกค้าในครั้งแรก ไม่ครบถ้วน และต้องขอเพิ่มในภายหลังอีก เป็นต้น
- 3 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- 4 () กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทางที่หรือล่าช้า
- 5 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย
- 6 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีความรู้ ในการคิดค่าดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย หรือ การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัย
- 7 () ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่เหมาะสม การคมนาคม หรือไม่สะดวกต่อการติดต่อ
- 8 () ลูกค้าไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ได้ เช่น ไม่มีการรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น
- 9 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารต้องครบ ถึงจะสามารถให้บริการได้ หรือ ธนาคารไม่ยอมให้ลูกค้านำเอกสารมาให้เพิ่มเติมในภายหลัง เป็นต้น
- 10 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า
- 11 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน

- 12 () ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม หรือ มีน้อยเกินไป เช่น ไม่มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ ไม่มีรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น
- 13 () การอธิบายของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก
- 14 () ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่ไม่มีชื่อเสียง หรือ ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ
- 15 () ไม่มีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่าง ระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ เป็นต้น
- 16 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า หรือนำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย
- 17 () ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว หรือล่าช้า
- 18 () พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม
- 19 () ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญลักษณ์ ไม่เป็นที่รู้จักและจดจำได้ยาก
- 20 () ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ล้ำสมัย เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น
- 21 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 22 () ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวพินนระรัฐ สุริยะโชติ

วัน เดือน ปีเกิด

10 ตุลาคม 2511

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2528

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์
สาขาบริหารรัฐกิจ ปีการศึกษา 2531

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2535 - 2548 พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2548 - 2550 เจ้าหน้าที่การตลาดธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2550 - 2553 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved