



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย สำหรับการค้นคว้าของ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจะนำไปใช้เป็น ข้อมูลในการประเมินผล และเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ แบบสอบถามนี้จะใช้เวลาประมาณ 5 นาที โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อในแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] ข้อที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2) อายุ

[] 1. ไม่เกิน 30 ปี

[] 2. 31 – 40 ปี

[] 3. 41 – 50 ปี

[] 4. 51 – 60 ปี

[] 5. 61 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการธุรกิจของท่าน

4) กิจการจัดตั้งในรูปแบบใด

[] 1. กิจการเจ้าของคนเดียว

[] 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

[] 3. บริษัทจำกัด

[] 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5) ทุนจดทะเบียนของกิจการท่าน

[] 1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

[] 2. 10 – 50 ล้านบาท

[] 3. มากกว่า 50 – 100 ล้านบาท

[] 4. มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป

[] 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6) ท่านดำเนินการมาเป็นระยะเวลากี่ปี

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 ปี - 10 ปี

3. มากกว่า 10 ปี - 15 ปี

4. มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

7) รายได้เฉลี่ยของกิจการท่านต่อปี

1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

2. 10 ล้านบาท - 50 ล้านบาท

3. มากกว่า 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท

4. มากกว่า 100 ล้านบาท

8) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ท่านมีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

1. 5 ล้านบาท - 50 ล้านบาท

2. มากกว่า 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท

3. มากกว่า 100 ล้านบาท - 150 ล้านบาท

4. มากกว่า 150 ล้านบาท - 200 ล้านบาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อ

9) จำนวนธนาคารที่ท่านมีวงเงินสินเชื่อ

1. 1 ธนาคาร

2. 2 ธนาคาร

3. 3 ธนาคาร

4. มากกว่า 3 ธนาคาร

10) ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ไม่ถึง 1 ปี

2. 1 - 5 ปี

3. มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี

4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

11) สาขาที่ท่านใช้บริการอยู่(ระบุสาขาที่ท่านใช้ประจำเพียง 1 สาขา)

1. บางแค

2. บางบอน

3. บางแคเหนือ

4. หนองแขม

5. บางขุนเทียน

6. สมุทรสาคร

7. อ้อมน้อย

8. อ้อมใหญ่

9. กระทู้มแบน

10. มหาชัย

11. บ้านแพ้ว

12. สามพราน

13. นครชัยศรี

4. ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน					
5. ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ					
ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
2. การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน					
3. ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว					
4. ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
1. ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย					
2. การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME					
3. บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร					
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร					
ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ					
1. พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี					
2. พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ					
3. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ					
4. พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
5. พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า					
6. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย					
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4. ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย					
5. ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร					
6. ที่นั่งรอมีเพียงพอ					
7. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
8. มีที่จอดรถเพียงพอ					
ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ					
2. ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ					
3. ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน					
4. ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ					
5. ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล					
6. ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 5 กรุณาระบุระดับปัญหาของท่าน เมื่อใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบเรียงจากลำดับความสำคัญดังนี้

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้เงิน					
2. การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม					
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมในการใช้เงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น					
6. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการติดต่อ					
7. การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ					
8. การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก					
9. ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย					
10. บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย					
11. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ					
12. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ					
13. พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย					
14. การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อมีความล่าช้า					
15. การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า					
16. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกฤษณา หาญกล้าผจญ
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2517
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2526 – 2529 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม ปีการศึกษา 2530 – 2534 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพาศ ปีการศึกษา 2535 – 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2539 – ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้ชำนาญการตลาด ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved