



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อคคชธรรมา  
ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อคคชธรรมาของธนาคารชนชาติ จำกัด  
(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิง  
วิชาการเท่านั้น

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

1. อายุ

- ( ) 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. อายุ 20-30 ปี  
( ) 3. อายุ 31-40 ปี ( ) 4. อายุ 41-50 ปี  
( ) 5. อายุมากกว่า 50 ปี

2. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  
( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.  
( ) 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า  
( ) 4.ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

3. อาชีพ

- ( ) 1. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) 2. ราชการ/พนักงานของรัฐ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 2. 10,001-20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001-30,000 บาท ( ) 4. 30,001-40,000 บาท  
 ( ) 5. 40,001-50,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

5. ท่านใช้บริการสินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ลูกค้ำสินเชื่อเคหะ  
 ( ) 2. สินเชื่อ HOME PLUS  
 ( ) 3. สินเชื่อส่วนบุคคล  
 ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ มานานเท่าใด

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี  
 ( ) 3. 4-6 ปี ( ) 4. 7-9 ปี  
 ( ) 5. 10 ปี ขึ้นไป

7. เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างๆ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ความสะดวกในการเดินทาง  
 ( ) 2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น  
 ( ) 3. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าที่อื่น  
 ( ) 4. มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน  
 ( ) 5. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร  
 ( ) 6. ความมั่นคงของธนาคาร  
 ( ) 7. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ  
 ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....







ปัจจัยคุณภาพการบริการ	(ก่อนการใช้บริการ)					(หลังการใช้บริการ)				
	ระดับความคาดหวังในการให้บริการ					ระดับการรับรู้ในการให้บริการ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>5. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>										
5.1 พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ										
5.2 ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว										
5.3 พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า										
5.4 พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด										
5.5 พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว										
5.6 มีการยืดหยุ่นความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้										
5.7 พนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า										

ปัญหาในการใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวรัชฎ์ลักษณ์ ประกอบกิจ

วัน เดือน ปี เกิด

12 กุมภาพันธ์ 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต ภาควิชาชีพ ปีการศึกษา  
2548

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันทำงาน ธนาคารชนชาติ สาขาบักชี เชียงใหม่  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส