



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง:- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้
บริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ในการค้นคว้าแบบอิสระของ
นักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาช่วยตอบ
แบบสอบถามนี้เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัย และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พรรณธร คำบุญเรือง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามที่เป็นจริงและตรงตามความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1. [] ชาย

2. [] หญิง

2. อายุ

1. [] ต่ำกว่า 30 ปี

2. [] 31 ปี - 40 ปี

3. [] 41 ปี - 50 ปี

4. [] 51 ปี - 60 ปี

5. [] 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. [] ต่ำกว่า ปวส./อนุปริญญา

2. [] ปวส./อนุปริญญา

3. [] ปริญญาตรี

4. [] สูงกว่าปริญญาตรี

5. [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระยะเวลาได้ต่อปีของกิจการ

1. [] ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

2. [] 11 - 15 ล้านบาท

3. [] 16 - 20 ล้านบาท

4. [] 21 - 25 ล้านบาท

5. [] 26 - 30 ล้านบาท

6. [] มากกว่า 30 ล้านบาท

5. นอกจากใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์แห่งนี้อยู่แล้ว ท่านยังใช้บริการด้านสินเชื่อร่วมกับธนาคารอื่นอีกกี่แห่ง

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 ธนาคาร | 2. <input type="checkbox"/> 2 ธนาคาร |
| 3. <input type="checkbox"/> 3 ธนาคาร | 4. <input type="checkbox"/> 4 ธนาคาร |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ธนาคาร | 6. <input type="checkbox"/> ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่น |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ตามที่เป็นจริงและตรงตามความคิดเห็นของท่าน

6. ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิต | 2. <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อการค้าปลีก - ค้าส่ง |
| 3. <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อการนำเข้า - ส่งออก | 4. <input type="checkbox"/> สินเชื่อรับเหมาก่อสร้าง |
| 5. <input type="checkbox"/> สินเชื่อเพื่อการบริการ | 6. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

7. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10 ล้านบาท | 2. <input type="checkbox"/> 10 - 15 ล้านบาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 16 - 20 ล้านบาท | 4. <input type="checkbox"/> 21 - 25 ล้านบาท |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 25 ล้านบาท | |

8. ระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> 1-3 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1-5 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 1-7 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 1-9 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | |

9. อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร

- | |
|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ร้อยละ 0 ต่อปี ระยะเวลา 6 เดือน หลังจากนั้น ตามระเบียบธนาคาร |
| 2. <input type="checkbox"/> MLR+ ร้อยละ 1.25 ต่อปี |
| 3. <input type="checkbox"/> MRR + ร้อยละ 1.50 ต่อปี |
| 4. <input type="checkbox"/> MRR + ร้อยละ 2.0 ต่อปี |
| 5. <input type="checkbox"/> MRR + ร้อยละ 3.0 ต่อปี |

10. การผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคาร

1. [] ปลอดชำระเงินต้น ชำระดอกเบี้ยทุกเดือน ระยะเวลา 6 เดือน
2. [] ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่ากันทุกเดือน
3. [] ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแบบขั้นบันได
4. [] อื่น ๆ

11. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า

1. [] 2 สัปดาห์ (14 วัน)
2. [] 3 สัปดาห์ (21 วัน)
3. [] 4 สัปดาห์ (28 วัน)
4. [] มากกว่า 4 สัปดาห์ขึ้นไป

12. ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

1. [] เพื่อหมุนเวียนในกิจการ
2. [] เพื่อลงทุนในสินทรัพย์
3. [] เพื่อการค้าประกัน
4. [] เพื่อรีไฟแนนซ์จากสถาบันการเงินอื่น
5. [] อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์แห่งนี้

คำชี้แจง ใส่เครื่องหมาย ✓ ตามความคาดหวังที่ท่านต้องการก่อนการให้บริการ (เลือกตอบเพียง 1 ช่อง)

รายการ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
(1) บริการด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอต่อความต้องการ					
2. มีบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและชัดเจน					
3. มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ทราบอย่างต่อเนื่อง					
4. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมน่าสนใจกว่าธนาคารอื่น					
5. ธนาคารมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่แตกต่างและน่าสนใจกว่าธนาคารอื่น					
(2) บริการด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นในระดับเดียวกัน					
2. มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ทราบทุกระยะ					
3. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจูงใจให้มาใช้บริการ					
(3) บริการด้านการจัดจำหน่าย					
1. จำนวนสาขาที่ให้บริการมีเพียงพอ					
2. มีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ (เช่น อินเทอร์เน็ต, บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ฯลฯ)					
3. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ					
4. ที่จอดรถที่จัดเตรียมไว้ให้มีเพียงพอ					
(4) บริการด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
2. เอกสาร แผ่นพับ โบชัวร์ แนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
(5) ด้านการให้บริการของบุคลากร					
1. พนักงานกระตือรือร้น เอาใจใส่และพร้อมจะให้บริการ					
2. พนักงานมีอัธยาศัย, มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นกันเอง					
3. พนักงานสินเชื่อนมีความรู้ ความสามารถเป็นที่น่าเชื่อถือ					
4. สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
(6) บริการด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และทันสมัย					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบและมีความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ					
(7) ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ					
1. ขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกและไม่ซับซ้อน					
2. เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก					
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่นๆ

1.) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ เพราะเหตุใด

.....

.....

2.) ท่านต้องการให้ปรับปรุงบริการสินเชื่อด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์และประเภทสินเชื่อ

.....

.....

ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

.....

.....

ด้านช่องทางการติดต่อในการใช้บริการ

.....

.....

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรสินเชื่อ

.....

.....

ด้านสถานที่

.....

.....

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.) อื่นๆ

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางพรรณธร คำบุญเรือง

วัน เดือน ปี เกิด 2 7 กรกฎาคม 2513

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนห่มเกล้าพิทยาคม

อ.ห่มเกล้า จ.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2532

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2536

ประวัติการทำงาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 1 - 3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาหนองประทีป เชียงใหม่ ปี 2537 – 2548

เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ (CSR) 4 – 5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาลำพูน ปี 2549 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved