

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นหาแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ชลธิชา ไชยทิพย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี 2. อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาโท
 5. ปริญญาเอก
4. ลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ 1. กิจการเจ้าของคนเดียว 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1. 10,000 – 30,000 บาท 2. 30,001 – 50,000 บาท
 3. 50,001 – 100,000 บาท 4. 100,001 บาท ขึ้นไป

6. จำนวนของผู้มีอำนาจลงนามกู้

1. 1 คน 2. 2 คน 3. 3 คน 4. 4 คน ขึ้นไป

7. ประเภทของสินเชื่อที่กู้ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การเกษตรและป่าไม้ | <input type="checkbox"/> 2. เหมืองแร่และขุดหิน |
| <input type="checkbox"/> 3. การอุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> 4. การพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจการเงิน | <input type="checkbox"/> 6. การสาธารณูปโภค |
| <input type="checkbox"/> 7. การก่อสร้างและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> 8. การบริการ |
| <input type="checkbox"/> 9. การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล | <input type="checkbox"/> 10. การค้าประกัน |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

8. วัตถุประสงค์ในการกู้

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ลงทุนใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. ขยายกิจการ |
| <input type="checkbox"/> 3. นำเงินทุนไปหมุนเวียน | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

9. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1,000,000 – 2,999,999 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 3,000,000 – 4,999,999 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,000,000 บาท ขึ้นไป | |

10. การได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ตามวงเงินที่ขอกู้ | <input type="checkbox"/> 2. น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ |
|---|--|

11. ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาคำขอสินเชื่อของท่าน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 15 วัน | <input type="checkbox"/> 2. 16 – 30 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 – 60 วัน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 60 วัน |

12. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ได้รับการชักชวนจากพนักงาน | <input type="checkbox"/> 2. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> 3. ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว | <input type="checkbox"/> 4. ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ |
| <input type="checkbox"/> 5. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

13. แนวโน้มในการใช้บริการครั้งต่อไป หรือกลับมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้บริการต่อไป ในระดับ | |
| <input type="checkbox"/> 1.1 มากที่สุด | <input type="checkbox"/> 1.2 มาก |
| <input type="checkbox"/> 1.3 ปานกลาง | <input type="checkbox"/> 1.4 น้อย |
| <input type="checkbox"/> 1.5 น้อยที่สุด | |
| <input type="checkbox"/> 2. ไม่กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก | |

14. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

- | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มากที่สุด | <input type="checkbox"/> 2. มาก | <input type="checkbox"/> 3. ปานกลาง | <input type="checkbox"/> 4. น้อย | <input type="checkbox"/> 5. น้อยที่สุด |
|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--|

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในระดับใด

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น วงเงินกู้ ระยะเวลาที่ขอสินเชื่อ หลักทรัพย์ เอกสารการขอสินเชื่อ ระเบียบและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น					
2. ด้านราคา (Price) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เช่น จำนวนสาขา สถานที่ตั้ง ที่จอดรถ เป็นต้น					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ การส่งเสริมการขาย เป็นต้น					
5. ด้านบุคลากร (People) เช่น ความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) เช่น บรรยากาศในสำนักงาน ความทันสมัย ความมีระเบียบ ความสะอาด เป็นต้น					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เช่น ระยะเวลาและขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เป็นต้น					

2. ในด้านส่วนประสมการตลาดบริการท่านมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ					
2. การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน					
3. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ					
4. ความมั่นคงของธนาคาร					
5. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตามสถานะเศรษฐกิจ					
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร					
5. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ					
2. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
3. สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อ เช่น ติดต่อประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน					
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การประชาสัมพันธ์โดยการ ใช้แผ่นพับ					
2. การประชาสัมพันธ์โดยการ ใช้จดหมายเชิญชวน / จดหมาย ตรง / โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต					
5. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
7. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ					
3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5. พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
6. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม					
8. พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง					
9. พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
3. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ					
4. ความสะอาดภายในธนาคาร					
5. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
6. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์					
3. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อต้น					
4. ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อต้นจนถึงทำสัญญา รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ					
6. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือ ได้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของไทยธนาคารสาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. จำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่า ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก					
3. เอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก					
4. ภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูง					
2. การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์					
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการด้านสินเชื่อสูงได้แก่ ค่าประเมินหลักประกัน					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป					
5. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่ตั้งของธนาคารไกลบ้านหรือที่ทำงานไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
3. สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร					
2. ไม่มีจดหมายเชิญชวนลูกค้า/จดหมายตรง / โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย					
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย					
5. ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
6. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ					
7. ขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน					
2. พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามรถเพียงพอ					
3. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า					
5. พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า					
6. พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หูดจ่าไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม					
8. พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ล้าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย					
2. บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ					
4. อาคารสถานที่ไม่สะอาด					
5. ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่น่าเชื่อถือได้					
6. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้คอยบริการ ลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำ หรือมีแต่ไม่เพียงพอ					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน					
3. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน					
4. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. พนักงานให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่าช้าในการให้บริการ					
6. มีระบบการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ					

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชลธิชา ไชยทิพย์
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน 2509
ประวัติการศึกษา	<p>พ. ศ. 2524 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่, อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ. ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาระดับปวช. วิชาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ. ศ. 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย พายัพ จังหวัดเชียงใหม่</p>
ประสบการณ์การทำงาน	<p>พ. ศ. 2532 – 2538 เจ้าหน้าที่ระดมทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด สาขาเชียงใหม่</p> <p>พ. ศ. 2538 – 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัทเงินทุน เฟิสท์ซิตี อินเวสमेंท์ จำกัด สาขาเชียงใหม่</p> <p>พ. ศ. 2541 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต 10 เชียงใหม่</p>