



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนาย โกวิท มหินชัย นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อ และเพื่อศึกษา ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

โดยส่วนตัวข้าพเจ้านาย โกวิท มหินชัย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขานาครกรุง ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อธนาคารจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า เพื่อจะได้ หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด มีความสะดวกและมีความพึงพอใจ สูงสุดต่อไป และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็น อย่างสูง

นาย โกวิท มหินชัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

โทร.053-311-503

053-311-519 ถึง 20

01-960-5467

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. 20 -30 ปี () 2. 31-40 ปี
() 3. 41-50 ปี () 4. ตั้งแต่ 51 ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา () 1. ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี () 2. อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท
() 4. ปริญญาเอก
4. อาชีพ
() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของกิจการ
() 3. พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
() 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-30,000 บาท
() 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001-100,000 บาท
() 5. 100,001 บาทขึ้นไป
6. ประเภทของสินค้าที่ท่านใช้บริการ (หากมีหลายประเภท โปรดเลือกประเภทที่วงเงินสูงสุด)
() 1. เพื่อการพาณิชย์ () 2. เพื่อการอุตสาหกรรม
() 3. เพื่อการก่อสร้าง () 4. เพื่อการบริการ
() 5. เพื่อการเกษตร () 6. เพื่อที่อยู่อาศัย
() 7. กรุงเทพมหานคร () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. วงเงินสินเชื่อรวมของท่าน

- ()1. น้อยกว่า 50,000 บาท ()2. 50,000 –100,000 บาท
()3. 100,001 – 300,000 บาท ()4. 300,001 – 500,000 บาท
()5. 500,001- 800,000 บาท ()6. 800,001-1,000,000 บาท
()7. 1,000,001- 5,000,000 บาท ()8. มากกว่า 5,000,000 บาท

8. การได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด

- ()1. ตามวงเงินที่ขอกู้ ()2. น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้

10. ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อของท่าน

- ()1. น้อยกว่า 15 วัน ()2. 16-30 วัน
()3. 31-60 วัน ()4. มากกว่า 60 วัน

11. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- ()1. ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร
()2. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
()3. ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว
()4. ทราบการใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ
()5. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน
()6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ท่านมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อไปนี้ในระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ					
2. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ					
3. การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม					
4. ความมั่นคงของธนาคาร					
5. ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร					
ด้านราคา(Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม					
2. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด					
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ					
4. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม					
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม					
6. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ					
2. สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ					
3. สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ					
4. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต					
5. ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน					
2. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต					
5. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
6. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
7. มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและ ความสามารถ					
3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว					
6. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็น กันเอง					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยากดี และการแต่งกายเหมาะสม					
8. พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและ สนใจตอบสนอง					
9. พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอน ในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆชัดเจน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม					
3. บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็น กันเอง					
4. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ					
5. ความสะอาดภายในธนาคาร					
6. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
7. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์					
3. เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น					
5. ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำ สัญญารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
6. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ					
7. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้					

ส่วนที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับใด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
2.ด้านราคา					
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด					
5.ด้านบุคลากร					
6.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะด้านกายภาพ					
7.ด้านกระบวนการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ระดับใด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย					
2. จำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
3. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก					
4. ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย					
5. ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูง					
2. การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด					
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป					
4. อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป					
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป					
6. จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม / มากเกินไป					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ					
3. สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ					
4. การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก					
5. ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก					
6. สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย					
2. การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย					
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย					
5. ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
6. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ					
7. การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน					
2. พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ					
3. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ					
4. พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า					
5. พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า					
6. พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม					
8. พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง					
9. การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence & Presentation)					
1. อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย					
2. บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ					
3. บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง					
4. การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ไม่เป็นระเบียบ					
5. อาคารสถานที่ไม่สะอาด					
6. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ					
7. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการ ลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน					
3. เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน					
5. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยาก ซับซ้อน					
6. จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิด ความล่าช้าในการให้บริการ					
7. ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายโกวิท มหินชัย

วัน เดือน ปี เกิด

1 กันยายน 2501

ประวัติการศึกษา

- ปี พ.ศ. 2519 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- ปี พ.ศ. 2523 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์)
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปี พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช

ประสบการณ์ทำงาน

- ปี พ.ศ. 2524-2532 พนักงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขา
วังทอง จังหวัดพิษณุโลก
- ปี พ.ศ. 2533-2534 หัวหน้าแผนกสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานครไทย
จังหวัดพิษณุโลก
- ปี พ.ศ. 2535-2536 หัวหน้าแผนกสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเชิงคำ
จังหวัดพะเยา
- ปี พ.ศ. 2537 ผู้ช่วยผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาน่าน
- ปี พ.ศ. 2537-2540 ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาด่านซ้าย
จังหวัดเลย
- ปี พ.ศ. 2540-2542 ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขานาก่วม
จังหวัดลำปาง
- ปี พ.ศ. 2543-2544 ผู้จัดการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีนครพิงค์
จังหวัดเชียงใหม่
- ปี พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน ผู้จัดการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสันป่าตอง
จังหวัดเชียงใหม่