



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการและจะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ต้องการตอบและโปรดตอบคำถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 30 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

4. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

- () 1. บริษัทมหาชนจำกัด () 2. บริษัทจำกัด
() 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด () 4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด

- () 1. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง () 2. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์
 () 3. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ () 4. ธุรกิจการเกษตร
 () 5. ธุรกิจขนส่ง () 6. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค
 () 7. ธุรกิจปั้มน้ำมัน () 8. ธุรกิจก่อสร้าง
 () 9. ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง () 10. ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ
 () 11. ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก () 12. ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้
 () 13. ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ () 14.

ธุรกิจอื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. ยอดขายต่อปีของกิจการ

- () 1. ต่ำกว่า 50 ล้านบาท () 2. 50-100 ล้านบาท
 () 3. 101-400 ล้านบาท () 4. มากกว่า 400 ล้านบาท

7. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อบริษัทของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. กู้เบิกเงินบัญชี () 2. เงินกู้ทั่วไป
 () 3. ตัวสัญญาใช้เงิน () 4. หนังสือค้ำประกัน
 () 5. รับรองตัว () 6. วงเงินด้านต่างประเทศ
 () 7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

- () 1. ต่ำกว่า 5 ล้านบาท () 2. 6- 10 ล้านบาท
 () 3. 11- 15 ล้านบาท () 4. มากกว่า 15 ล้านบาท

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา (Price)										
1. อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม										
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้										
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์										
4. ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย										
5. ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน										
6. ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต										
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)										
1. สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ										
2. บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ										
3. บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ										
4. ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ										
5. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์										
6. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL										
7. การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า										

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)										
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต										
2. พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ										
3. การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น เงิน KBANK SMEs										
4. การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า										
5. ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย										
6. การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี										
ด้านบุคลากร (People)										
1. พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง										
2. พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ										
3. พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ										

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)										
1.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ										
2.ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ										
3.ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว										
4.เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน										
5.ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้										
6.ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว										
7.การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ต้องการตอบ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ
- () 1.2 ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ
- () 1.3 อัตราดอกเบี้ยสูง
- () 1.4 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง
- () 1.5 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูง
- () 1.6 สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ
- () 1.7 ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย
- () 1.8 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร
- () 1.9 ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย

- () 1.10 พนักงานไม่สุภาพ
- () 1.11 พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้
- () 1.12 พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
- () 1.13 ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี
- () 1.14 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก
- () 1.15 ขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก
- () 1.16 ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน
- () 1.17 ไม่พบปัญหาใดๆ

2. ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ
วัน เดือน ปีที่เกิด	7 มิถุนายน 2510
ประวัติการศึกษา	
2517	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพุทธโสภณ จังหวัดเชียงใหม่
2520	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
2523	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
2539	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาศิลปศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
2542	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	
2542	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ASSISTANT MANAGER) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขานนป่าแดด จังหวัดเชียงราย
2543	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ASSISTANT MANAGER) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2544	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ASSISTANT MANAGER) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนครไชย จังหวัดลำปาง
2545 - ปัจจุบัน	ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าพาณิชย์บริษัท (RELATIONSHIP MANAGER) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่