



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าสินค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์
ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม)**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลักสูตร EX-MBA สมุทรสาคร โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประเมินผล และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ
ให้บริการของธนาคาร ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และเสียสละเวลาตอบ
แบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี
() 51 - 60 ปี () 61 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ธุรกิจของท่านจัดตั้งในรูปแบบใด

() เจ้าของคนเดียว () ห้างหุ้นส่วนจำกัด
() ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล () บริษัทจำกัด () บริษัทมหาชน

6. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลาที่ปี

() น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี () 11 - 15 ปี
() 15 - 20 ปี () มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

7. รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

- () ต่ำกว่า 50 ล้านบาท () 50 – 100 ล้านบาท () 101 – 150 ล้านบาท
 () 151 – 200 ล้านบาท () มากกว่า 200 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ

8. ปัจจุบันท่านมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารใดบ้าง นอกเหนือกับธนาคารไทยพาณิชย์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ธนาคารกรุงไทย () ธนาคารกสิกรไทย
 () ธนาคารกรุงเทพ () ธนาคารนครหลวงไทย
 () ธนาคารกรุงศรีอยุธยา () ธนาคารยูโอบี
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () วงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี () วงเงินกู้ระยะสั้น () วงเงินกู้ระยะยาว
 () วงเงินค้ำประกัน () หนังสือค้ำประกัน

10. สินเชื่อที่ท่านใช้อยู่กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในนามของ

- () บุคคลธรรมดา () นิติบุคคล () บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล

11. ในปัจจุบันท่านมีวงเงินสินเชื่อรวมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

- () 5-10 ล้านบาท () 11 – 50 ล้านบาท () 51 – 100 ล้านบาท
 () 101 – 150 ล้านบาท () 151 – 200 ล้านบาท () มากกว่า 200 ล้านบาท

12. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1 – 5 ปี
 () มากกว่า 5 – 10 ปี () มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

13. โปรดระบุสาขาที่ท่านใช้บริการอยู่(สาขาที่ท่านใช้อยู่เป็นประจำเพียง 1 สาขา)

- () สาขานครชัยศรี () สาขาสาลาษา
 () สาขาสามพราน () สาขานครปฐม
 () สาขาพระประโทน(นครปฐม) () สาขานนทบุรี(นครปฐม)
 () สาขาบางเลน () สาขาอโยธยา(นครปฐม)
 () สาขาอโยธยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กำแพงแสน)
 () สาขาอโยธยเทสโก้โลตัส (บ้านแพ้ว) () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านทราบข้อมูลในการขอสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากทางใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ติดต่อขอสินเชื่อด้วยตนเอง
() ได้รับการแนะนำจากลูกค้ารายอื่น
() ได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคาร
() ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว
() ทราบจากสื่อโฆษณา
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประทีป(นครปฐม)
(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับคำตอบของท่าน)

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ					
1.2 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม					
1.3 เงื่อนไขการชำระเงิน					
1.4 หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน					
1.5 ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด					
2.6 มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น / ดอกเบี้ย					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน					
3.2 มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
3.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย					
4.2 มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินค้า					
4.3 มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
5.2 พนักงานให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี					
5.5 มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม					
6.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
6.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
6.4 ชื่อเสียงของธนาคาร					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
7.2 ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม					
7.3 ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ					
7.4 การให้บริการไม่มีความผิดพลาด					

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของปัญหาเมื่อท่านมาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับคำตอบของท่าน)

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
1.2 กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป					
1.3 ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น					
2.2 ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง					
2.3 มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดสูง					
2.6 ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น / ดอกเบี้ย					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 มีสาขาให้บริการน้อย					
3.2 ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย					
4.2 ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
5.2 มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ					
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 สถานที่ในการให้บริการคับแคบ					
6.2 ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
6.3 ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี					

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า					
7.2 การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า					
7.3 การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว					
7.4 การให้บริการผิดพลาด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นาย ภาคิน พงศ์ธรรมาเดช
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2531- ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ Assistant Vice President สำนักงานธุรกิจพระประทีป (นครปฐม)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved