



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้า
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านักธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านักธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด** ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

1. เพศ

1. ชาย2. หญิง

2. อายุ

1. 20-29 ปี2. 30-39 ปี3. 40-49 ปี4. 50-59 ปี5. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า3. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า4. ปริญญาตรี5. สูงกว่าปริญญาตรี6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่งในองค์กร

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติการ | 2. <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับต้น |
| 3. <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับกลาง | 4. <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับสูง |
| 5. <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ | 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

5. รายได้ประจำต่อเดือน (รวมเงินเดือนและรายได้อื่นๆ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 15,001-30,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 30,001-45,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 45,001-60,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 60,000 บาท | |

6. ประเภทธุรกิจ

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรมการเกษตร | 2. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับ |
| 3. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์อาหาร | 4. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ |
| 5. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ผ้าและสิ่งทอ | 6. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์แปรรูปไม้ |
| 7. <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง | 8. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

7. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ล้านบาท | 2. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1 ล้านบาท ถึง 5 ล้านบาท |
| 3. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5 ล้านบาท ถึง 10 ล้านบาท | 4. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ถึง 15 ล้านบาท |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ล้านบาท | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องเพื่อแสดงถึงระดับความสำคัญของ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

8. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.1 ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)					
8.2 มีสินเชื่อด้านการส่งออกหลายประเภทให้เลือก เช่น - สินเชื่อเพื่อการส่งสินค้าออก (Packing Credit) - การรับซื้อตั๋วส่งออกล่วงหน้า (Bill Receive Under L/C) - การรับซื้อตั๋วส่งออก (Bill Receive) - ตั๋วเรียกเก็บส่งออกส่งเรียกเก็บธรรมดา (Outward Bill Collection)					
8.3 มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราแลกเปลี่ยนในอัตราพิเศษให้ลูกค้า					
8.4 มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับความดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นต้น					
8.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

9. ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.1 อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
9.2 อัตราส่วนลดรับ (Discount rate) ต่ำ					
9.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่ำ					
9.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

10. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า ค้าสะดวกแก่การเดินทางมาติดต่อ					
10.2 มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของ ธนาคาร					
10.3 ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
10.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

11. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.1 การโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ บอร์ดในสาขา วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต					
11.2 การให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำโดยพนักงานที่ สาขา					
11.3 การให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่					
11.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

12. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12.1 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ					
12.2 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในบริการที่เกี่ยวข้อง					
12.3 มารยาทและคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ					
12.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองของพนักงานที่ให้บริการ					
12.5 การดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สม่ำเสมอหลังจากการใช้บริการแล้ว					
12.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

13. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
13.2 การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาสั้น					
13.3 ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
13.4 ความถูกต้องของการให้บริการ					
13.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

14. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14.1 การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
14.2 การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์					
14.3 ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					

14.4 บรรยากาศและนมพื้ก่อนระหว่างรอรับบริการ					
14.5 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน					
14.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ซึ่งแสดงถึง **ปัญหาที่ประสบ** เมื่อใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และโปรดเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อการให้บริการ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ
- 1.2 มีประเภทสินเชื่อการส่งออกน้อย
- 1.3 ไม่มีเงื่อนไขพิเศษในการขอสินเชื่อ หรือมีน้อยเกินไป
- 1.4 ไม่มีสิทธิพิเศษในการขอสินเชื่อ หรือมีน้อยเกินไป
- 1.5 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง
- 2.2 อัตราส่วนลดรับสูงเกินไป
- 2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง
- 2.4 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ
- 3.2 ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย
- 3.3 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอด
- 3.4 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีไม่เพียงพอ
- 4.2 การให้ข้อมูลหรือให้คำแนะนำโดยพนักงานที่สาขา มีไม่เพียงพอ
- 4.3 พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ
- 4.4 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

5. ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 พนักงานที่ให้บริการไม่เอาใจใส่ หรือไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- 5.2 พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในบริการที่เพียงพอ
- 5.3 พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ
- 5.4 พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง
- 5.5 พนักงานที่ให้บริการไม่ใส่ใจติดตามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์หลังจากใช้บริการแล้ว
- 5.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

6. ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
- 6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนาน
- 6.3 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน

- 6.4 เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ
 6.5 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....
ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

7. ปัญหาด้านการสร้างและการเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 7.1 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ
 7.2 เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ให้
 ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ
 7.3 หนาอาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด
 7.4 บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม
 7.5 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 7.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....
ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพิพัฒน์ เรืองสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤศจิกายน 2500
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2524 สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์การทำงาน	ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved