



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของ
ลูกค้าธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนัก ธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

1. เพศ

1. ชาย2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี2. 31-40 ปี3. 41-50 ปี4. ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า3. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่งในองค์กร

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ 2. ผู้บริหารระดับต้น
3. ผู้บริหารระดับกลาง 4. ผู้บริหารระดับสูง
5. เจ้าของกิจการ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ประจำต่อเดือน (รวมเงินเดือนและรายได้อื่นๆ)

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001-30,000 บาท
3. 30,001-45,000 บาท 4. 45,001-60,000 บาท
5. 60,001-100,000 บาท 6. ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป

6. ประเภทธุรกิจ

1. ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก 2. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง
3. ธุรกิจการบริการ 4. ธุรกิจการผลิต
5. ธุรกิจการเกษตร 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

1. ต่ำกว่า 1 ล้านบาท 2. 1 ล้านบาท-5 ล้านบาท
3. มากกว่า 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท 4. มากกว่า 10 ล้านบาท-15 ล้านบาท
5. มากกว่า 15 ล้านบาท

8. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ที่ดินเปล่า 2. บ้านพร้อมที่ดิน
3. อาคารพาณิชย์ 4. เครื่องจักรและอุปกรณ์
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. วงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่กิจการขออนุมัติจากธนาคาร

1. ต่ำกว่า 300,000 บาท 2. 301,000 – 600,000 บาท
3. 601,000 – 1,000,000 บาท 4. 1,000,001 – 3,000,000 บาท

5. [] 3,000,001-5,000,000 บาท

5. [] ตั้งแต่ 5,000,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่
-----------	---

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องเพื่อแสดงถึงระดับความสำคัญของ **ปัจจัย** ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี ของลูกค้าธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

10. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10.1 คุณภาพการบริการ					
10.2 วงเงินเบิกเงินเกินบัญชีที่ได้รับอนุมัติ					
10.3 ระยะเวลาการชำระคืน					
10.4 หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน					
10.5 ความหลากหลายของบริการ					
10.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

11. ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.1 อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี					
11.2 การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
11.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ					
11.4 ค่าประเมินหลักประกัน					
11.5 ค่าจดทะเบียนจำนอง					
11.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

12. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12.1 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ลูกค้า สะดวกแก่การเดินทางมาติดต่อ					
12.2 มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของ ธนาคาร					
12.3 ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
12.4 เวลาเปิดทำการให้บริการ สะดวกแก่การติดต่อ					
12.5 สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก					
12.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

13. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13.1 การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า จดหมายเชิญชวน ให้ลูกค้ามาใช้บริการ บอร์ดภายใน สาขา					
13.2 มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่					
13.3 การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า					
13.4 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต					
13.5 มีส่วนลดคอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด					
13.6 มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในอาคาร ใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร					
13.7 ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจงข้อมูลที่ เป็น ประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
13.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

14. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14.1 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
14.2 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ					
14.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					
14.4 พนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ					
14.5 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี					
14.6 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า					
14.7 พนักงานมีความเสมอภาคในการบริการลูกค้า					
14.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

15. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
15.2 การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว					
15.3 ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
15.4 ความถูกต้องของการให้บริการ					
15.5 เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีน้อย					
15.6 มีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกขณะติดต่อหรือขอรับบริการ					
15.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

16. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทาง กายภาพของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16.1 ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)					
16.2 การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
16.3 การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้า เช่นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์					
16.4 ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
16.5 บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ					
16.6 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน					
16.7 มีที่นั่งคอยพื่อเพียง					
16.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ซึ่งแสดงถึง **ปัญหาที่ประสบ** เมื่อใช้บริการสินเชื่อ
เบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจ สันป่าข่อย
จังหวัดเชียงใหม่ และโปรดเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อการให้บริการ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 บริการ ไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ
- 1.2 วงเงินเบิกเกินบัญชีที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า
- 1.3 ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า
- 1.4 การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันค้ำมีความยุ่งยาก
- 1.5 การบริการ ไม่หลากหลาย
- 1.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง

- 2.2 การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาวะการณ์ตลาดปัจจุบัน
- 2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อ สูง
- 2.4 ค่าประเมินหลักประกันสูง
- 2.5 ค่าจดทะเบียนจำนองสูง
- 2.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
-

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ
- 3.2 ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย
- 3.3 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอด
- 3.4 เวลาเปิดทำการให้บริการ ไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป
- 3.5 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก
- 3.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
-

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี
- 4.2 พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ
- 4.3 การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย
- 4.4 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย
- 4.5 ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย
- 4.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
-

5. ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
- 5.2 พนักงานที่ให้บริการ ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถที่เพียงพอ
- 5.3 พนักงานที่ให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง
- 5.4 พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ
- 5.5 พนักงานที่ให้บริการ ไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม
- 5.6 พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- 5.7 พนักงานที่ให้บริการล่าเอียงในการบริการลูกค้า
- 5.8 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
- 6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนาน
- 6.3 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
- 6.4 เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ
- 6.5 ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก
- 6.6 ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ
- 6.7 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ปัญหาด้านการสร้างและการเสนอหลักฐานทรงกายภาพของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ
- 7.2 เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือนิตยสารให้ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ
- 7.3 ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด
- 7.4 บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม
- 7.5 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7.6 ที่นั่งคอยไม่พอเพียง
- 7.7 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุพจน์ อินทพินธุ์
วัน เดือน ปีเกิด	19 มีนาคม 2502
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2530 สำเร็จการศึกษาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ประสบการณ์การทำงาน	ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส สำนักธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved