



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

- (1) สาขาราชบุรี
- (2) สาขาขอนแก่นศรีสุริยวงศ์ ราชบุรี
- (3) สาขาอ้อมบึงชี ราชบุรี
- (4) สาขาบ้านโป่ง

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์
ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 7 หน้า ประกอบได้ด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด
ราชบุรี

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ
ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1.1. วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์(SME) ที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบัน (ไม่รวมสินเชื่อคคคทุก

ประเภท เช่น กู้เพื่อที่อยู่อาศัย, บัตรเครดิตฯ และสินเชื่อขนาดใหญ่)

- (1) ยังไม่เคยมีวงเงิน (จบแบบสอบถาม)
- (2) มากกว่า 400.0 ล้านบาท (จบแบบสอบถาม)
- (3) มีวงเงินตั้งแต่ 0.10 – 400 ล้านบาท (กรุณาตอบแบบสอบถามต่อ)

1.2. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

1.3. อายุ

- (1) 20 - 29 ปี (2) 30 - 39 ปี
- (3) 40 - 49 ปี (4) 50 - 59 ปี
- (5) 60 ปี ขึ้นไป

1.4.ระดับการศึกษา

- (1)ต่ำกว่าปริญญาตรี (2)ปริญญาตรี
- (3)สูงกว่าปริญญาตรี

1.5.ธุรกิจของท่านจัดอยู่ในประเภท

- (1)อุตสาหกรรมการผลิต (2)การบริการ
- (3)รับเหมาก่อสร้าง (4)อสังหาริมทรัพย์
- (5)การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) (6)เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์
- (7)แปรรูปอาหารทะเล (8)อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.6.ท่านทำธุรกิจตามข้อ 1.5 มานานเท่าใด

- (1)ไม่เกิน 3 ปี (2)มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- (3)มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี (4)มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.7.ธุรกิจของท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อปีเท่าใด

- (1)ต่ำกว่า 1 ล้านบาท (2)มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท
- (3)มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (4)มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท
- (5)มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป

1.8.ปัจจุบันท่านใช้วงเงินสินเชื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1)เงินกู้ทั่วไป (2)กู้อิเบิกเงินเกินบัญชี(โอ/ดี)
- (3)ตัวสัญญาใช้เงิน (4)หนังสือค้ำประกัน
- (5)สินเชื่อต่างประเทศ (6)อื่น โปรดระบุ.....

1.9.วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์(SME) ที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบัน (ไม่รวมสินเชื่อบุคคลทุกประเภท เช่น กู้เพื่อที่อยู่อาศัย, บัตรเครดิตฯ และสินเชื่อขนาดใหญ่)

- (1) ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท (2) 3.1 – 10.0 ล้านบาท
- (3) 10.1 – 400.0 ล้านบาท

1.10. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยที่เป็นวงเงินหลัก ในนามของ (ตอบเพียง 1 ข้อ โดยยึดวงเงินสินเชื่อที่ใช้มากที่สุดเป็นหลัก)

- (1)บุคคลธรรมดา (2)ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- (3)บริษัทจำกัด (4)บริษัทมหาชน

1.11.ปัจจุบันท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อจากแหล่งใด

- (1)เจ้าหน้าที่ธนาคาร (2)จดหมายจากธนาคาร (Direct Mail)
- (3)โปสเตอร์ของธนาคาร (4)Call Center ของธนาคาร
- (5)Web Page ของธนาคาร (6)อื่น โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและ

ขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการใช้บริการสินเชื่อ กับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ				
	พอใจน้อยที่สุด	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
1.3 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน					
1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ					
1.5 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
1.6 มีบริการที่ครบวงจร					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2) ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ย					
2.2 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ					
3.2 มีจำนวนสาขามาก					
3.3 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ					
3.4 ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก					
3.5 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
4.2 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง					
4.5 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี (ต่อ)**

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ				
	พอใจน้อยที่สุด	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด
5) ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2 ความรู้และความสามารถของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
5.4 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน					
5.5 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
6) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
6.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม					
6.3 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์					
6.4 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
6.5 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
7) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
7.2 เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม					
7.3 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
7.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย
ในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาต่างๆ ต่อไปนี้ ที่ท่านว่ามีผลต่อความพึงพอใจของท่านในการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ว่าปัญหานั้นมีความสำคัญระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ				
	ปัญหา น้อยที่สุด	ปัญหา น้อย	ปัญหา ปานกลาง	ปัญหา มาก	ปัญหา มากที่สุด
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ					
1.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
1.3 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมากเกินไป					
1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก					
1.5 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย					
1.6 บริการไม่ครบวงจร					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2) ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.2 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.4 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.5 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
3) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
3.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง					
3.2 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการ					
3.3 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
3.4 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้					
3.5 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้					
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ในจังหวัดราชบุรี (ต่อ)

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ				
	ปัญหา น้อยที่สุด	ปัญหา น้อย	ปัญหา ปานกลาง	ปัญหา มาก	ปัญหา มากที่สุด
4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ					
4.2 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
4.3 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีรายการยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4.4 ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย					
4.5 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
5) ปัจจัยด้านพนักงาน					
5.1 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน					
5.2 พนักงาน ขาดความรู้ และความสามารถ					
5.3 พนักงาน ขาดความน่าเชื่อถือ					
5.4 พนักงาน ไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค					
5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
6) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
6.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม					
6.3 ภายในธนาคาร ไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์					
6.4 ความ ไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ					
6.5 ภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ					
6.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)					
7) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า					
7.2 เอกสาร ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม					
7.3 การทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อย					
7.4 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสมชาย ขวัญชัยศักดิ์ดา
วัน เดือน ปีที่เกิด	28 มีนาคม 2507
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนแสงอรุณ จังหวัดกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2525	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาวิชาบัญชี) วิทยาลัยพาณิชยการเชตุพน จังหวัดกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2527	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (สาขาวิชาบัญชี) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จังหวัดกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2539	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม จังหวัดกรุงเทพฯ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2535	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน พนักงานเช็คเกอร์ ส่วนประมวลภาระและงานกลาง บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ พหลโยธิน
พ.ศ. 2539	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน (ธนกรสาขา) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลาดพร้าว 25
พ.ศ. 2540	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านการบัญชีและงานควบคุมภายใน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขานนรัชดาภิเษก ห้วยขวาง
พ.ศ. 2543	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านสินเชื่อสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขานนรามอินทรา
พ.ศ. 2545	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2546	ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาราชบุรี จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2548	ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ราชบุรี บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
พ.ศ. 2549	ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ราชบุรี บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
พ.ศ. 2551	ผู้จัดการธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ถนนพัฒนาการ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย