



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

## เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

## ในจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตร ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ( สำหรับผู้บริหาร ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลและเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการของธนาคารได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

พงษ์สันต์ ทรัพย์เย็น

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [ ] หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจ และการใช้บริการสินเชื่อ

1. เพศ

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

2. อายุ

[ ] 1. ไม่เกิน 30 ปี

[ ] 2. 31-40 ปี

[ ] 3. 41-50 ปี

[ ] 4. 51-60 ปี

[ ] 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[ ] 1. ต่ำกว่า ปริญญาตรี

[ ] 2. ปริญญาตรี

[ ] 3. ปริญญาโท

[ ] 4. ปริญญาเอก

4. ธุรกิจของท่านจัดตั้งในรูปแบบใด

[ ] 1. กิจการเจ้าของคนเดียว

[ ] 2. บริษัทจำกัด

[ ] 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

[ ] 4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

[ ] 5. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

5. ท่านดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลาานานกี่ปี

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5 ปี         | <input type="checkbox"/> 2. 5 ปี – 10 ปี         |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 10 ปี – 15 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป |

6. รายได้เฉลี่ยของกิจการท่านต่อปี

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท               |
| <input type="checkbox"/> 2. 10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท          |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 100 ล้านบาท              |

7. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อบริการประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. กู้เบิกเกินบัญชี         |
| <input type="checkbox"/> 2. เงินกู้ทั่วไป            |
| <input type="checkbox"/> 3. ตัวสัญญาใช้เงิน          |
| <input type="checkbox"/> 4. หนังสือค้ำประกัน         |
| <input type="checkbox"/> 5. วงเงินด้านต่างประเทศ     |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ )..... |

8. วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5 ล้านบาท               |
| <input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 5 ล้านบาท - 20 ล้านบาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 50 ล้านบาท              |

9. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ถึง 1 ปี            | <input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป   |

10. สาขาที่ท่านใช้บริการอยู่ ( ระบุสาขาที่ท่านใช้ประจำเพียง 1 สาขา )

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สมุทรสาคร | <input type="checkbox"/> 2. กระทุ่มแบน    |
| <input type="checkbox"/> 3. อ้อมน้อย  | <input type="checkbox"/> 4. ถนนเศรษฐกิจ 1 |
| <input type="checkbox"/> 5. ท่าฉลอม   | <input type="checkbox"/> 6. บ้านแพ้ว      |
| <input type="checkbox"/> 7. หลักสาม   | <input type="checkbox"/> 8. ย่อยถนนเอกชัย |

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ใน  
จังหวัดสมุทรสาคร

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้  
บริการ

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ ( Product )</b>					
1. ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย					
2. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ ลูกค้า					
3. การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้ แก่ลูกค้า					
4. หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ					
5. การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลา ผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร					
6. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ การวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า					
7. อื่น ๆ ( โปรดระบุ )					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านราคา ( Price )</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม					
2. จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด					
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้					
4. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
5. ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย					
6. ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน					
7. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( Place )</b>					
1. สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง					
2. บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ					
3. มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ					
4. ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ					
5. สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์					
6. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet					
7. สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน					
8. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด ( Promotion )</b>					
1. มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น ( Grace Period )					
2. มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ( Management Fee )					
3. มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและ ทันสมัย					
4. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ					
5. การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้ แก่ลูกค้า					
6. มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ					
7. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของ  ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)  ในจังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร ( People )</b>					
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ					
2. พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีธรรมาภิบาล					
3. พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน					
4. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
5. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence &amp; Presentation )</b>					
1. ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
2. ภายในสาขานาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่น การจัดวางอุปกรณ์ ,ป้าย ต่าง ๆ					
3. ภายในสาขานาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ , น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ , ที่นั่งรอ					
5. ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร					
6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ ( Process )</b>					
1. ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์สินเชื่อ					
2. การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ					
3. เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ เหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้					
5. ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา					
6. การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว					
7. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านผลิตภาพ ( Productivity )</b>					
1. การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการ ของธุรกิจ					
2. ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้ กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการ					
3. สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อ ง่ายและสะดวกรวดเร็ว					
4. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ ( Product )</b>					
1. มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
3. การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ					
4. กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมาก					
5. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ) .....					
<b>ด้านราคา ( Price )</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น					
2. จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการ					
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น					
6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					



ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( Place )</b>					
1. มีสาขาของธนาคารน้อย					
2. สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
3. บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
4. เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอ					
5. การติดต่อทาง โทรศัพท์,Internet ไม่สะดวกติดต่อได้ยาก					
6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด ( Promotion )</b>					
1. ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น					
2. ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					
3. ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัย					
4. การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อย					
5. จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำ					
6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร ( People )</b>					
1. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ					
2. พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ					
3. การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน					
4. พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้					
5. พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาค					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence &amp; Presentation )</b>					
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัย					
2. ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์ ,เอกสาร ไม่เรียบร้อย					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ , น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ					
4. ไม่มีน้ำดื่ม,ชา,กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ ( Process )</b>					
1. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อน					
2. การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า					
3. ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง ขาดความน่าเชื่อถือ					
4. การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า					
5. การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้า					
6. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					
<b>ด้านผลิตภาพ ( Productivity )</b>					
1. เงื่อนไขและการนำเสนอสู่นักการอื่นไม่ได้					
2. ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอ					
3. มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่					
4. สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อ ยุ่งยากขาดความสะดวก					
5. อื่น ๆ ( โปรดระบุ ).....					

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพงษ์สันต์ ทรัพย์เย็น
วัน เดือน ปีเกิด	21 กุมภาพันธ์ 2517
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2529-2534 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารสิทธิ์พิทยาลัย จ.ราชบุรี ปีการศึกษา 2535-2538 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์บัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง (เหรียญทอง) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2547- ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved