



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

--	--	--

### แบบสอบถาม

**เรื่อง** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) โดยคำตอบที่ได้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อต่อไป

**คำแนะนำ** แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)
- ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามข้อมูลและความเห็นของท่าน

- |                   |                         |                 |
|-------------------|-------------------------|-----------------|
| 1. เพศ            | ( ) ชาย                 | ( ) หญิง        |
| 2. อายุ           | ( ) 21 – 30 ปี          | ( ) 31 – 40 ปี  |
|                   | ( ) 41 – 50 ปี          | ( ) 51 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพการสมรส | ( ) โสด                 | ( ) สมรส        |
|                   | ( ) หม้าย หรือ หย่าร้าง |                 |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) ปวส./อนุปริญญา  
 ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. ประเภทของกิจการ  
 ( ) กิจการการผลิต(โปรดระบุ)..... ( ) กิจการการค้าส่ง(โปรดระบุ).....  
 ( ) กิจการค้าปลีก(โปรดระบุ)..... ( ) กิจการให้บริการ(โปรดระบุ).....  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รูปแบบการจัดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ  
 ( ) บุคคลธรรมดา ( ) ห้างหุ้นส่วนสามัญ  
 ( ) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ( ) บริษัทจำกัด  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ  
 ( ) ต่ำกว่า 3 ปี ( ) 3 – 5 ปี  
 ( ) 5 – 7 ปี ( ) 7 – 10 ปี  
 ( ) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
8. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ  
 ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ล้านบาท ( ) มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท  
 ( ) มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ( ) มากกว่า 200 ล้านบาท
9. จำนวนแรงงานในกิจการของท่าน  
 ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน ( ) มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน  
 ( ) มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน ( ) มากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน  
 ( ) มากกว่า 200 คนขึ้นไป
10. ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี  
 ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ( ) มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท  
 ( ) มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท ( ) มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท  
 ( ) มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ( ) มากกว่า 100 ล้านบาท

11. ประเภทของสินเชื่อและบริการทางการเงินที่ใช้กับธนาคาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> วงเงินกู้ระยะยาว                           | <input type="checkbox"/> วงเงินกู้ระยะสั้นหรือตั๋วสัญญาใช้เงิน(P/N) |
| <input type="checkbox"/> วงเงินกู้เบิกเงินบัญชี (O/D)               | <input type="checkbox"/> การรับซื้อลดตั๋วเงินภายในประเทศ            |
| <input type="checkbox"/> หนังสือค้ำประกัน(L/G)                      | <input type="checkbox"/> การรับซื้อลดใบส่งสินค้า                    |
| <input type="checkbox"/> การรับรองและอวัลตั๋วเงิน                   | <input type="checkbox"/> Domestic Letter of Credit                  |
| <input type="checkbox"/> Domestic Packing Credit                    | <input type="checkbox"/> สัญญาทรัสต์รีซีท (T/R)                     |
| <input type="checkbox"/> เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit : L/C) | <input type="checkbox"/> Packing Credit (P/C)                       |
| <input type="checkbox"/> การรับซื้อตั๋วส่งออกภายใต้ L/C             | <input type="checkbox"/> Standby Letter of Credit                   |
| <input type="checkbox"/> หนังสือรับรองเครดิต                        | <input type="checkbox"/> Counter Guarantee                          |
| <input type="checkbox"/> สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า      | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....                      |

12. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 11. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ | <input type="checkbox"/> เพื่อขยายกิจการ                                |
| <input type="checkbox"/> เพื่อหมุนเวียนในกิจการ | <input type="checkbox"/> เพื่อได้ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น(Refinance) |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |   |

13. วงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ล้านบาท             | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท  |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 15 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ล้านบาท (โปรดระบุ).....       |   |

14. นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ท่านใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือไม่

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพียงแห่งเดียว            |  |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการสถาบันการเงินอื่นร่วมด้วย (โปรดระบุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |  |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)                                       | <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)                 |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)                                      | <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)                  |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)                                 | <input type="checkbox"/> ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)              |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)  | <input type="checkbox"/> ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)            |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)   | <input type="checkbox"/> ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)                  |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน)                                     | <input type="checkbox"/> ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย จำกัด(มหาชน)   |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)                                | <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน                                |
| <input type="checkbox"/> (ชื่อเดิม ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน))                           | <input type="checkbox"/> ธนาคารเพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....   |  |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>						
(1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย						
(2) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก(Trade Finance)						
(3) มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น						
(4) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ						
(5) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม						
(6) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม						
(7) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม						
(8) มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)						
<b>2. ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>						
(1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ						
(2) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ						
(3) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้(Front End Fee)						
(4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)						
(5) ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)						

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง
<b>2. ปัจจัยด้านราคา (Price) (ต่อ)</b>						
(6) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์						
(7) ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน						
(8) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน						
(9) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค						
<b>3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)</b>						
(1) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม						
(2) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย						
(3) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก						
(4) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น						
(5) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ						
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>						
(1) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว						
(2) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน						
(3) การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร						
(4) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ						
(5) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ						

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)</b>						
(6) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญวารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต						
(7) การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ						
<b>5. ปัจจัยด้านบุคลากร(People)</b>						
(1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง						
(2) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ						
(3) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ						
(4) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ						
(5) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ						
(6) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้						
<b>6. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)</b>						
(1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ						
(2) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ						
(3) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ						
(4) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ						
(5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ						
(6) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ						
(7) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ						
(8) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ						



ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง
<b>7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>						
(1) ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)						
(2) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขา มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี						
(3) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ						
(4) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ						
(5) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ						
(6) มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ						
(7) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม						

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

#### สำนักงานธุรกิจ

#### ท่าแพ(เชียงใหม่)

ข้อใดบ้างจากปัญหาต่อไปนี้ ที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

#### 1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ( ) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย
- 1.2 ( ) บริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ
- 1.3 ( ) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกับความต้องการ
- 1.4 ( ) การกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสมสำหรับเงินกู้ระยะยาว
- 1.5 ( ) เงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน
- 1.6 ( ) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขการใช้วงเงินที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน
- 1.7 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....



2. ปัญหาด้านราคา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 ( ) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง
- 2.2 ( ) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อสูง
- 2.3 ( ) มีค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee)
- 2.4 ( ) มีค่าปรับกรณีชำระหนี้ก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)
- 2.5 ( ) มีค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee)
- 2.7 ( ) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์สูง
- 2.7 ( ) ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกันสูง
- 2.8 ( ) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการอื่นๆ สูง เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค เป็นต้น
- 2.9 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 ( ) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่ไม่สะดวกต่อการคมนาคม
- 3.2 ( ) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 3.3 ( ) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีน้อย ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
- 3.4 ( ) ไม่มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้บริการอยู่
- 3.5 ( ) Call Center ไม่เพียงพอต่อการแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ
- 3.6 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 ( ) ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ จากธนาคาร
- 4.2 ( ) ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ
- 4.3 ( ) ไม่มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ
- 4.4 ( ) การออกบูธให้บริการแนะนำ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อนี้น้อยเกินไป
- 4.5 ( ) ขาดการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ
- 4.6 ( ) ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
- 4.7 ( ) ขาดการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ
- 4.8 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัญหาด้านบุคลากร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 ( ) พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ
- 5.2 ( ) พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ
- 5.3 ( ) พนักงานสินเชื่อขาดการเอาใจใส่เชื่อมกิจการ ขาดการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอหลังจากการใช้บริการแล้ว
- 5.4 ( ) พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีกิริยา วาจาที่ไม่สุภาพ
- 5.5 ( ) พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ
- 5.6 ( ) พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้
- 5.7 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 ( ) การอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนมาก ซับซ้อน และล่าช้า
- 6.2 ( ) ความไม่ชัดเจนของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
- 6.3 ( ) เอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก
- 6.4 ( ) การแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเป็นไปอย่างล่าช้า
- 6.5 ( ) ขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 6.6 ( ) ขาดความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 6.7 ( ) ขาดความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ
- 6.8 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 ( ) ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ
- 7.2 ( ) การตกแต่งอาคารสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย
- 7.3 ( ) สำนักงาน และสาขาที่ให้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7.4 ( ) เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการสินเชื่อล้าสมัย
- 7.5 ( ) บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม
- 7.6 ( ) ไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ
- 7.7 ( ) พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม
- 7.8 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

\*\*ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเกศรา แก้วลูน	
วัน เดือน ปีเกิด	29 กรกฎาคม 2523	
ประวัติการศึกษา	ปี 2546 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2546	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
	ปี 2549	สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารการเงิน
	ปี 2549 – ปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ