



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถาม**

**ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้า  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานของธนาคารฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง**

โปรดทำเครื่องหมายถูก ( ✓ ) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก **ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด** ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือก โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

**1. เพศ**

1.  ชาย    2.  หญิง

**2. อายุ**

1.  25 - 35 ปี    2.  36 - 45 ปี  
3.  46 - 55 ปี    4.  ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป

**3. วุฒิการศึกษาสูงสุด**

1.  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า                          2.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  
3.  ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า                          4.  ปริญญาตรี  
5.  สูงกว่าปริญญาตรี    6.  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. ประเภทของกิจการ

- |                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. [ ] เจ้าของคนเดียว | 2. [ ] ห้างหุ้นส่วน          |
| 3. [ ] ห้างส่วนสามัญ  | 4. [ ] บริษัท (จำกัด)        |
| 5. [ ] บริษัท (มหาชน) | 6. [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

## 5. รายได้ต่อเดือนของกิจการ (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. [ ] ธุรกิจบริการ         | 4. [ ] ธุรกิจการผลิต         |
| 5. [ ] ธุรกิจการเกษตร       | 6. [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

## 7. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1. [ ] ต่ำกว่า 1 ล้านบาท              | 2. [ ] 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท           |
| 2. [ ] 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. วงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้อยู่กับธนาคาร

- |                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 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 | 6. [ ] ตั้งแต่ 5,000,000 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า ธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายถูก ( ✓ ) ลงในช่องว่างเพื่อแสดงถึงระดับความสำคัญของ  
**ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ** ของลูกค้าธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

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

11. ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.1 อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
11.2 การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับ สถานการณ์ปัจจุบัน					
11.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ					
11.4 ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการประเมินหลักประกัน					
11.5 ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจดทะเบียนจำนอง					
11.6 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					

12. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือ ศูนย์กลางทางธุรกิจ					
12.2 ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเข้าถึง/เดินทางติดต่อ					
12.3 ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
12.4 เวลาเปิดทำการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ					
12.5 สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก					
12.6 สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบรายละเอียดการสมัครสินเชื่อ หรือขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น ได้ทาง web site ของธนาคาร					
12.7 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					

13. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13.1 มีการส่งข้อมูลการบริการต่างๆ โดยจดหมายทางตรงถึงท่าน					
13.2 มีพนักงานไปประชาสัมพันธ์ยังกิจการของท่าน					
13.3 การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า					
13.4 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต					
13.5 มีส่วนลดดอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด					
13.6 มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร					
13.7 ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
13.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

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

15. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15.1 กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
15.2 การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว					
15.3 ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
15.4 บริการที่ได้รับไม่เคยผิดพลาด					
15.5 ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอสินเชื่อ					
15.6 สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์					
15.7 ธนาคารมีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับได้อย่างดี					
15.8 อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... .....					

16. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐาน ทางกายภาพของการให้บริการ	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 เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์					
16.4 ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร					
16.5 บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ					
16.6 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน					
16.7 มีที่นั่งคอยพอเพียง					
16.8 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
.....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ  
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง  ซึ่งแสดงถึง **ปัญหาที่ประสบ** เมื่อใช้  
บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี  
และโปรดเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อการใช้บริการ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1  บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ
- 1.2  วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า
- 1.3  ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า
- 1.4  การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก
- 1.5  การบริการไม่หลากหลาย
- 1.6  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

.....

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1  อัตราดอกเบี้ยสูง
- 2.2  การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาวะการณ์ตลาดปัจจุบัน
- 2.3  อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง
- 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
- 3.5  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1  โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ
- 4.2  พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ
- 4.3  การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย
- 4.4  โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย
- 4.5  ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย
- 4.6  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1  พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
- 5.2  พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอ
- 5.3  พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง
- 5.4  พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ
- 5.5  พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม
- 5.6  พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- 5.7  พนักงานที่ให้บริการล่าช้าในการบริการลูกค้า
- 5.8  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....



6. ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1  ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
- 6.2  ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ
- 6.3  ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
- 6.4  เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ
- 6.5  ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก
- 6.6  ไม่ได้ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ
- 6.7  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- .....

7. ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1  อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ
- 7.2  เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ
- 7.3  ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด
- 7.4  บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม
- 7.5  สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7.6  ที่นั่งคอยไม่พอเพียง
- 7.7  ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายดิลก บุญวานิช
วัน เดือน ปีที่เกิด	21 มีนาคม 2507
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2523 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีธรรมาศ จังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ.2525 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต้น โรงเรียนศรีธรรมาศ จังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ.2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดกรุงเทพฯ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2533 อาจารย์สอนคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์ จังหวัดกรุงเทพฯ พ.ศ.2534 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ.2539 เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ.2545 เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้ารายปลีก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนเศรษฐกิจ1 จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ.2550 ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้ารายกลาง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี