

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง “การเปิดรับ การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำรายงานโครงการเฉพาะบุคคลตามหลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่เกิดผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อความถูกต้องและเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการขององค์กร ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการเปิดรับสื่อฯ เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารฯ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคารฯ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารฯ
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการจากธนาคารฯ
- ส่วนที่ 6 โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำแนะนำ

ในส่วนที่ 1 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน สำหรับส่วนที่ 2-5 ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นตามความคิดของท่าน และในส่วนที่ 6 โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

1. เพศ
 1. () เพศชาย
 2. () เพศหญิง
2. อายุ
 1. () 20-30 ปี
 2. () 31-40 ปี
 3. () มากกว่า 40 ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. () อนุปริญญา / ป.ว.ส.
 2. () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทของธุรกิจที่ท่านประกอบการ
 1. () กลุ่มธุรกิจอาหาร
 2. () กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยี และพลังงาน
 3. () กลุ่มธุรกิจด้านการผลิต
 4. () กลุ่มธุรกิจยานพาหนะ และอุปกรณ์
 5. () กลุ่มธุรกิจแฟชั่น
 6. () กลุ่มธุรกิจบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ
 7. () กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว
 8. () กลุ่มธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่ง และเคมีภัณฑ์
 9. () กลุ่มธุรกิจบริการ
 10. () กลุ่มธุรกิจแฟชั่นและไอเทอป
 11. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือนของการประกอบการ
 1. () ต่ำกว่า 100,000 บาท
 2. () 100,000-200,000 บาท
 3. () 200,001-300,000 บาท
 4. () 300,001-400,000 บาท
 5. () 400,001-500,000 บาท
 6. () สูงกว่า 500,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อฯ การให้บริการธนาคาร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

6. ท่านเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

6.1 สื่อบุคคล

ความถี่ในการเปิดรับ	ไม่เคย เลย (1)	เปิดรับน้อย (1-2 ครั้ง/ เดือน) (2)	เปิดรับบางครั้ง (3-4 ครั้ง/ เดือน) (3)	เปิดรับค่อนข้างบ่อย (5-6 ครั้ง/เดือน) (4)	เปิดประจำ (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน) (5)
1.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร					
1.2 สมาชิกในครอบครัว					
1.3 พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ (call center) ของ ธนาคาร					
1.4 เพื่อน/เพื่อนบ้าน					
1.5 บุคคลอื่นโปรด ระบุ.....					

6.2 สื่อต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากสื่อบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สื่อโทรทัศน์ ได้แก่ รายการเอสเอ็มอี ชี้ช่องรวย วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 22.00-23.00 น. ช่อง NBT
- () สื่อวิทยุ ได้แก่ รายการเส้นทางเอสเอ็มอี คลื่น 94.00 MHz ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี เวลา 09.00-10.00 น. รายการ ชั่วโมงเศรษฐกิจ คลื่น 101.5 MHz ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 09.00-10.00 น. รายการประเทศไทยทอล์ค คลื่น 102.00 MHz ทุกวัน เวลา 08.00-09.00 น.
- () สื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ www.smebank.co.th.
- () สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ นิตยสาร SME Today นิตยสาร Make Money และ นิตยสาร U Channel
- () เอกสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ไปสเตอร์ แผ่นพับต่าง ๆ

6. () งานออกร้าน/จัดนิทรรศการ เช่น งาน Money Expo งาน Market Place ที่ตึก
ปตท. และตึก อีตัลไทย เป็นต้น
7. () สื่อกลางแจ้ง/สื่อเคลื่อนที่
8. () สื่ออื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการธนาคารฯ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

7. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทบริการของธนาคารฯ ที่ท่านรู้จัก

ประเภทบริการ	ความถี่ในการรับรู้	ไม่รู้เลย	รู้น้อย (1-2 ครั้ง/ เดือน)	รู้ปานกลาง (3-4 ครั้ง/ เดือน)	รู้มาก (5-6 ครั้ง/ เดือน)	รู้มากที่สุด (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1. สินเชื่อทั่วไป						
2. Fast Track						
3. Factoring						
4. สินเชื่อแรงงาน						
5. สินเชื่อเพื่อการลิสซิ่ง และเช่าซื้อ						
6. สินเชื่อเพื่อสนับสนุน โครงการธุรกิจแฟรนไชส์						
7. สินเชื่อพิเศษ						
8. สินเชื่อเพื่อสนับสนุนอาชีพ เสริมแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว						
9. สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง ลูกค้าชั้นดี						
10. สินเชื่อโครงการสินเชื่อ ลูกค้าชั้นดี						
11. สินเชื่อฟื้นฟูสภาพ เครื่องจักร						
12. สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ						

ความถี่ในการรับรู้	ไม่รู้เลย	รู้น้อย (1-2 ครั้ง/ เดือน)	รู้ปานกลาง (3-4 ครั้ง/ เดือน)	รู้มาก (5-6 ครั้ง/ เดือน)	รู้มากที่สุด (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน)
ประเภทบริการ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. สินเชื่อโครงการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน					
14. สินเชื่อพัฒนาอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
15. สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร					

8. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับขอบเขตบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารฯ ที่ท่านรู้จัก

ความถี่ในการรับรู้	ไม่รู้เลย	รู้น้อย (1-2 ครั้ง/ เดือน)	รู้ปานกลาง (3-4 ครั้ง/ เดือน)	รู้มาก (5-6 ครั้ง/ เดือน)	รู้มากที่สุด (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน)
ขอบเขตบริการด้านอื่น ๆ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. คลินิกให้บริการคำปรึกษาแนะนำธุรกิจ (เฉพาะด้าน)					
2. จัดอบรมให้ความรู้เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการทั้งเก่าและใหม่					
3. ให้คำแนะนำวิธีการและขั้นตอนขอสินเชื่อ					
4. บริการวินิจัยสถานประกอบการ					
5. บริการ Call Center 1357					
6. บริการเสริมศักยภาพลูกค้าที่เป็นหนี้ NPL					
7. บริการออกหนังสือค้ำประกัน					
8. บริการร่วมการลงทุนโดยเป็นหุ้นส่วน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างของธนาคาร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

9. ท่านใช้บริการจากธนาคาร บ่อยเพียงใด

1. () ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป
2. () ปีละครั้ง
3. () 2 ปี / 1 ครั้ง
4. () มากกว่า 2 ปีขึ้นไป / 1 ครั้ง
5. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการของธนาคาร บ่อยที่สุด

1. () ช่วงเวลา 8.30-10.00 น.
2. () ช่วงเวลา 10.01-12.00 น.
3. () ช่วงเวลา 12.01-14.00 น.
4. () ช่วงเวลา 14.01-16.30 น.

11. ท่านเคยใช้บริการจากธนาคาร เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความถี่ในการใช้บริการ	ไม่เคย เลย (1)	น้อย (1-2 ครั้ง/เดือน) (2)	บางครั้ง (3-4 ครั้ง/ เดือน) (3)	ค่อนข้างบ่อย (5-6 ครั้ง/ เดือน) (4)	ประจำ (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน) (5)
ประเภทบริการ					
1. สินเชื่อทั่วไป					
2. Fast Track					
3. Factoring					
4. สินเชื่อแรงงาน					
5. สินเชื่อเพื่อการลิสซิ่ง และ เช่าซื้อ					
6. สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการ ธุรกิจแฟรนไชส์					
7. สินเชื่อพิเศษ					
8. สินเชื่อเพื่อสนับสนุนอาชีพ เสริมแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว					

ความถี่ด้านการใช้บริการ	ไม่เคย เลย	น้อย (1-2 ครั้ง/เดือน)	บางครั้ง (3-4 ครั้ง/ เดือน)	ค่อนข้างบ่อย (5-6 ครั้ง/ เดือน)	ประจำ (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน)
ประเภทบริการ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง ลูกค้าชั้นดี					
10. สินเชื่อโครงการสินเชื่อลูกค้า ชั้นดี					
11. สินเชื่อฟื้นฟูสภาพเครื่องจักร					
12. สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ					
13. สินเชื่อโครงการเงินทุนหมุน เวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน					
14. สินเชื่อพัฒนาอุตสาหกรรม ภาคตะวันออกเชิงเหนือ					
15. สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อปรับเปลี่ยน เครื่องจักร					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากธนาคาร

12. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากธนาคาร ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

ระดับความพึงพอใจการบริการ ของธนาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. <u>ด้านบุคลากร</u>					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ ด้วยความชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ดี สีหน้ายิ้มแย้ม					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน					

ระดับความพึงพอใจการบริการ ของธนาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรง โปร่งใส ตรวจสอบการดำเนินงานได้ ตลอดเวลา					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
6. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกรณีเตรียม เอกสารหลักฐานไม่พร้อม ด้วยความ สุภาพ					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ ในงานที่ให้บริการอย่างแท้จริง					
9. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่าง เพียงพอ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มี การหยุดชะงัก					
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด และ เหมาะสม เป็นที่น่าเชื่อถือ					
2. ด้านระบบการให้บริการ					
13. มีสื่อต่าง ๆ ที่ช่วยชี้แจงขั้นตอนได้อย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย					
14. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน					
15. มีสื่อต่าง ๆ บอกประเภทงานบริการไว้ ชัดเจน					
16. ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว					

ระดับความพึงพอใจการบริการ ของธนาคาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. <u>ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารฯ</u>					
17. มีที่นั่งรอสะดวกสบาย					
18. มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
19. มีแสงสว่างเพียงพอเพียง					
20. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
21. ระบบปรับอากาศให้อุณหภูมิ เหมาะสม					
22. มีห้องสุขาไว้บริการสะอาด เพียงพอ					
4. <u>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์</u>					
23. การประชาสัมพันธ์การบริการของ ธนาคารฯ					
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และงาน บริการ					
25. สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี					

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม