



ภาคผนวก

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
กรณีศึกษา : ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบของท่านตาม
ความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 30 ปี ☐ 2) 30 - 35 ปี
☐ 3) 36 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 45 ปี
☐ 5) 46 - 50 ปี ☐ 6) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมต้น ☐ 3) มัธยมปลาย/ปวช.
☐ 4) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประเภทกิจการ

- ☐ 1) เกษตรอุตสาหกรรม ☐ 2) ผลิตภัณฑ์/เครื่องจักรชิ้นส่วนยานยนต์ต่างๆ
☐ 3) บริการ ☐ 4) การค้าส่ง - ค้าปลีก
☐ 5) สถานที่ท่องเที่ยว, โรงแรม/รีสอร์ท ☐ 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,000 - 50,000 บาท
☐ 3) 50,001 - 100,000 บาท ☐ 4) 100,000 - 200,000 บาท
☐ 5) 200,001 - 500,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 500,000 บาท

7. บริการ "ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น" ที่ได้รับจาก SME BANK (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ไม่เคยใช้บริการนี้
- ☐ 2) รับคำแนะนำเบื้องต้นจากพนักงาน โดยเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร
- ☐ 3) รับคำแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์
- ☐ 4) รับคำแนะนำจากพนักงานประจำหน่วยรถเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

8. บริการ "ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ" ที่ได้รับจาก SME BANK (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ไม่เคยใช้บริการนี้
- ☐ 2)อบรมในหลักสูตรระบบบริหารจัดการร้านค้าปลีก
- ☐ 3) อบรมในหลักสูตรช่องทางการตลาดสำหรับ SME
- ☐ 4) อบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME
- ☐ 5) อบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ

9. บริการ "ด้านการสนับสนุนเงินทุน" ที่ได้รับจาก SME BANK (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ประเภทเงินทุนที่ท่านใช้บริการ)

- ☐ 1) ไม่เคยใช้บริการนี้
- ☐ 2) สินเชื่อทั่วไป (สินเชื่อระยะยาว, สินเชื่อระยะสั้น)
- ☐ 3) สินเชื่อเร่งด่วน (Fast Track)
- ☐ 4) สินเชื่อโครงการพิเศษอื่น ๆ

10. บริการ "ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ" ที่ได้รับจาก SME BANK (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ไม่เคยใช้บริการนี้
- ☐ 2) อบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ
- ☐ 3) อบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME
- ☐ 4) เข้าร่วมโครงการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

หมายเหตุ ข้อ 7-10 หากข้อใดที่ท่านได้ใช้บริการ ให้ตอบคำถามในหัวข้อนั้นในตอนที่ 2

หากเลือกตอบว่า "ไม่เคยใช้บริการนี้" ก็ไม่ต้องตอบคำถามหัวข้อนั้นในตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับมาน้อยเพียงใด (ทำเฉพาะหัวข้อที่เคยใช้บริการตาม ข้อ 7-10)

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อบริการของ SME BANK	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
11	<u>รับคำแนะนำเบื้องต้น</u> พนักงานให้คำแนะนำตรงตามความต้องการ					
12	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
13	พนักงานสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย					
14	เอกสารต่าง ๆ ของธนาคาร สามารถเข้าใจได้ง่าย					
15	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการเป็นอย่างดี					
16	<u>การอบรมเฉพาะธุรกิจ</u> การจัดอบรมใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม					
17	การจัดสถานที่ในการอบรมเหมาะสม					
18	ความรู้ที่ได้จากการอบรม ช่วยให้สามารถสร้างธุรกิจกิจการใหม่ได้/					
19	หลักสูตรที่ได้เข้ารับการอบรม สามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง					
20	ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อบริการของ SME BANK	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
21	<u>การสนับสนุนเงินทุน</u> วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงตามวงเงินที่ยื่นคำ ขอกู้					
22	วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเพียงพอต่อความ ต้องการ					
23	หลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อมีความ เหมาะสม					
24	ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมี ความเหมาะสม					
25	<u>การพัฒนาผู้ประกอบการ</u> ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมี ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ					
26	ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการช่วย ในการพัฒนาธุรกิจได้ดีขึ้น					
27	ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมการอบรม ตรงตามความต้องการ					
28	มีความพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนา ผู้ประกอบการของ SME BANK					

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของ SME BANK

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของ SME BANK ระดับใดบ้าง

ข้อที่	ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
29	<u>ความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ</u> ประเภทบริการของ SME BANK สามารถ ตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม					
30	บริการที่ได้รับจากธนาคารเป็นประโยชน์ต่อ กิจการ					
31	สามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่าง ต่อเนื่อง					
32	ผลที่ได้รับจากบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ไว้					
33	ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ ธนาคาร					
34	ท่านให้ความไว้วางใจกับธนาคาร					
35	ธนาคารควรมีประเภทบริการเพิ่มขึ้น					
36	ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/ ปรับปรุง บริการของธนาคารอยู่เสมอ					
37	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคุ้มค่ากับ ประโยชน์ที่ได้รับ					
38	<u>ความเสมอภาค</u> พนักงานมีการต้อนรับอย่างเหมาะสม					
39	พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้ เกียรติ					

ข้อที่	ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
40	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
41	พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ					
42	พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน					
43	<u>การเข้าถึงบริการ</u> ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารจากสื่อต่าง ๆ ได้โดยง่าย					
44	ได้รับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ					
45	ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย					
46	ข่าวสารที่ได้รับทำให้มั่นใจในบริการของธนาคารยิ่งขึ้น					
47	สถานที่รับบริการมีความสะดวกต่อการติดต่อ					
48	<u>ความสามารถของพนักงาน</u> พนักงานของธนาคารให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน					
49	พนักงานให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
50	พนักงานมีวิธีการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย					
51	พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดบริการของธนาคารได้อย่างเหมาะสม					

ข้อที่	ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
52	พนักงานสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อตอบ ข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
53	พนักงานสามารถให้คำแนะนำอื่นๆ ได้อย่าง น่าพึงพอใจ					
54	พนักงานมีการติดตามผลและให้บริการ อย่างต่อเนื่อง					
55	พนักงานมีความซื่อสัตย์					
56	พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส					
57	<u>ความสะดวกในการใช้บริการ</u> ระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว					
58	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
59	ธนาคารกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้ อย่างชัดเจน					
60	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
61	การให้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก					
62	เวลาเปิดบริการของธนาคารมีความ เหมาะสม (เวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00-16.30 น.)					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนางานบริการของ SME BANK ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

