

ภาคผนวก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. นายสวัสดิ์ ชอบธรรม | ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหาร สาขาและสำนัก
อำนวยการสินเชื่อ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร
จำกัด (มหาชน) |
| 2. นายเกษม แพ้ใหญ่ | ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาหนองเรือ |
| 3. รองศาสตราจารย์เรณู คุปต์ขันธ์ | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 4. นายสุเทพ เจริญวรรณ | ผู้จัดการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ตะวันออกไฟแนนซ์
(1991) จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น |
| 5. นายบรรจบ เพ็ญมงคล | ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ ภูมิภาค 2
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) |

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อการให้บริการ
ด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรียน ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

ด้วยกระผม นายชวลิต พรทวิวัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสินเชื่อของบริษัท การศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

ดังนั้น ท่านเป็นผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) และได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนของผู้รับบริการด้านสินเชื่อที่มีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานด้านสินเชื่อของบริษัท กระผมจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ

โปรดตอบแบบสอบถามทุกตอน แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว โปรดส่งคืนให้กระผมโดยเร็ว ณ ที่ทำการสาขาที่ท่านรับบริการ

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้

(นายชวลิต พรทวิวัฒน์)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 1

สภาพภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ [] ชาย [] หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

[] ต่ำกว่า 30 ปี [] 30 - 39 ปี

[] 40 - 49 ปี [] 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพของท่านคือ (โปรดพิจารณาอาชีพหลักของท่านเพียงอาชีพเดียวเท่านั้น)

[] รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] ค้าขาย/นักธุรกิจ

[] รับจ้าง

[] อื่น ๆ

4. รายได้ของท่านโดยประมาณ

[] ตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท

[] ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท

[] ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท

[] ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท

[] ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป

5. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทประเภท

[] การกู้ยืมระยะสั้น (Time Loan) ภายใน 1 ปี

[] การกู้ยืมระยะปานกลาง (Term Loan) ภายใน 1-5 ปี

[] การกู้ยืมระยะยาว (Demand Loan) ระหว่าง 5-10 ปี

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. การกู้ยืมของท่านในฐานะ

[] บุคคลธรรมดา

[] นิติบุคคล

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทในด้านต่าง ๆ

ข้อที่	การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1.	1. ด้านสภาพแวดล้อมของบริษัท				
2.	สถานที่ตั้งของบริษัทและทำเลในการคมนาคม				
3.	ความพอเพียงของสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า				
4.	การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย				
5.	การจัดป้ายที่ชัดเจนเพื่อบอกหน่วยบริการของบริษัท				
	5. การจัดสถานที่รับรองลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับบริษัท มีความเป็นสัดส่วน และเพียงพอ				
	2. ด้านพนักงาน				
1.	ความประทับใจในการต้อนรับและบริการ				
2.	การพูดจาของพนักงานกับลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นกันเอง				
3.	ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นแก่ลูกค้า				

ข้อที่	การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ความรวดเร็วในการให้บริการและติดตามงานของลูกค้า				
5.	เหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน				
	3. ด้านการอำนวยความสะดวก				
1.	ความพร้อมของพนักงานที่จัดไว้สำหรับบริการลูกค้า				
2.	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ				
3.	พนักงานชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลานัดหมายในการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบ				
4.	การตรงต่อเวลานัดหมาย				
5.	การลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น				
	4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร				
1.	มีเอกสารแสดงความเคลื่อนไหวของสถานะทางเศรษฐกิจการลงทุนท้องถิ่นหรือในพื้นที่ใกล้เคียง				
2.	มีเอกสารเผยแพร่แสดงสถานการณ์และการกิจสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการลูกค้า				

ข้อที่	การให้บริการของบริษัท	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
3.	พนักงานให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อทางธุรกิจ				
4.	ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ				
5.	การให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของแผ่นพับเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจต่าง ๆ ที่บริษัทให้บริการ				

ตอนที่ 3

ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง "เป้าหมายของงานการให้บริการคือ ความรวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ ประหยัดและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า" ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัท ท่านเห็นว่า รายการตามกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขในระดับใดจึงจะทำให้การบริการด้านสินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นได้ดียิ่งขึ้น

ข้อที่	กระบวนการด้านสินเชื่อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด	ควรปรับปรุงแก้ไขมาก	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อย	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด
1.	1. ขั้นตอนการติดต่อ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการ การขอรับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯ				
2.	การชี้แจงเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการด้านสินเชื่อ				
3.	จำนวนเอกสารที่ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการสินเชื่อ				
4.	การใช้เวลาในการจัดทำเอกสารคำขอรับบริการด้านสินเชื่อ				

ข้อที่	กระบวนการด้านสินเชื่อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุง- มากที่สุด	ควรปรับปรุง- มาก	ควรปรับปรุง- น้อย	ควรปรับปรุง- น้อยที่สุด
ข้อที่	2. ขั้นตอนการทำเรื่องเสนอขออนุมัติ				
	1. การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยบริษัท ประเมินกลางหรือโดยบริษัทเอง				
	2. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ที่ลูกค้าเสนอ				
	3. การสำรวจหลักฐานและฐานะของผู้ ค้ำประกัน				
	4. การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร สำคัญประจำตัวผู้รับบริการและผู้ค้ำประกัน				
	5. การชี้แจงความเป็นไปได้ของการอนุมัติ วงเงินสินเชื่อที่ขอ				
	6. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการขออนุมัติ				
	3. ขั้นตอนการอนุมัติ				
	1. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการ พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ				
	2. ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ				
	3. เอกสารและข้อมูลประกอบการพิจารณา อนุมัติ				

ข้อที่	กระบวนการดำเนินซื้อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด	ควรปรับปรุงแก้ไขมาก	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อย	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด
4.	ขั้นตอนหลังการอนุมัติ				
1.	การเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการสินเชื่อและผู้ค้ำประกันลงนาม				
2.	การดำเนินการจดจำนอง, จำน่าหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน				
3.	การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสัญญาและนิติกรรม หลักประกันต่าง ๆ				
4.	สำเนาเอกสาร หลักฐานคู่ฉบับให้ผู้ให้บริการเก็บไว้				
5.	ระยะเวลาที่ใช้หลังการอนุมัติสินเชื่อจนได้รับเงินกู้				
6.	การอำนวยความสะดวกด้านการชำระคืนเงินกู้				
7.	การให้คำแนะนำและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ของผู้ให้บริการสินเชื่อ				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้การบริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเป้าหมายที่พึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น

1. ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่.....
.....
.....
2. ขั้นตอนการทำเรื่องขออนุมัติสินเชื่อ.....
.....
.....
3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ.....
.....
.....
4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติสินเชื่อ.....
.....
.....
5. อื่น ๆ.....
.....
.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อการให้บริการ
ด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรียน พนักงานฝ่ายสินเชื่อทุกท่าน

ด้วยกระผม นายชวลิต พรทวิวัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของ
ลูกค้าและพนักงานต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานต่อ
กระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อและ
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสินเชื่อของบริษัท การศึกษาวิจัยนี้เป็นประโยชน์
ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ เกิดประสิทธิภาพ และ
อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ

ดังนั้น ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯและได้
รับเลือกให้เป็นตัวแทนของพนักงานด้านสินเชื่อที่มีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน
ด้านสินเชื่อของบริษัทเป็นอย่างดี กระผมจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถาม
นี้ตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของพนักงานด้านสินเชื่อ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

โปรดตอบแบบสอบถามทุกตอน แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์
ข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว โปรดส่งคืนให้กระผมโดยเร็ว
ณ ที่ทำการสาขาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้

(นายชวลิต พรทวิวัฒน์)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของพนักงานด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพ
ที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ [] ชาย [] หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

[] 20 - 25 ปี

[] 26 - 30 ปี

[] 31 - 35 ปี

[] 36 - 40 ปี

[] 40 ปีขึ้นไป

3. วุฒิทางการศึกษาสูงสุด

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)

[] 1 - 5 ปี

[] 6 - 10 ปี

[] 11 - 15 ปี

[] มากกว่า 15 ปี

5. รายได้ปัจจุบันของท่านประมาณ

[] ตั้งแต่ 5,000 - 10,000 บาท

[] ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท

[] ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท

[] ตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในบริษัทฯ

ข้อที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1.	1. สภาพการทำงาน				
2.	การได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ				
3.	การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่				
4.	การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน				
5.	การได้รับการส่งเสริมจากบริษัทฯ ให้มีเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้งานเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว				
6.	บริษัทจัดหาวัสดุสำนักงานได้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน				
7.	บริษัทกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของงานไว้ชัดเจน จูงใจให้ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่				
8.	พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการปฏิบัติงาน				

ข้อที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	2. ความรับผิดชอบในงาน 1. ความเหมาะสมของบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ 2. การได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท 3. การได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน 4. การได้รับผิดชอบในงานที่ถือว่าสำคัญ 3. ความสำเร็จในงาน 1. การได้รับความร่วมมือจากทุกคนในหน่วยงานจนบรรลุความสำเร็จ 2. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนปฏิบัติงานสำเร็จ 3. คุณภาพของงานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน 4. การกำกับ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา 4. ความก้าวหน้า/ความมั่นคง 1. โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นจากที่ขณะปฏิบัติงานอยู่ 2. ความพึงพอใจในหน้าที่ปัจจุบัน				

ข้อที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ				
4.	การได้รับโอกาสในการได้ศึกษาอบรมดูงาน				
5.	ความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น				
	5. การบังคับบัญชา				
1.	การได้รับความแนะนำปรึกษาจนปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี				
2.	การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากหัวหน้างานอย่างมีเหตุผลเสมอ				
3.	การได้รับความชมเชย เมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ				
4.	หัวหน้างานให้ความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ				
5.	การได้มีโอกาสรื้อแรงเหตุผลในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดต่อหัวหน้างาน				
6.	การได้มีโอกาสนในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน				

ข้อที่	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
6. การยอมรับนับถือ					
1.	การได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของบริษัท				
2.	การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน				
3.	การได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน				
4.	การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน				

ตอนที่ 3

ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

คำชี้แจง "เป้าหมายของงานการให้บริการคือ ความรวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ ประหยัดและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า" ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัท ท่านเห็นว่า รายการตามกระบวนการปฏิบัติงานต่อไปนี้ ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขในระดับใดจึงจะทำให้การบริการด้านสินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นได้ดียิ่งขึ้น

ข้อที่	กระบวนการด้านสินเชื่อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด	ควรปรับปรุงแก้ไขมาก	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อย	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด
1.	1. ขั้นตอนการติดต่อ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการ การขอรับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯ				
2.	การชี้แจง เกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการด้านสินเชื่อ				
3.	จำนวนเอกสารที่ผู้รับบริการต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอรับบริการสินเชื่อ				
4.	การใช้เวลาในการจัดทำเอกสารคำขอรับบริการด้านสินเชื่อ				

ข้อที่	กระบวนการด้านสินเชื่อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด	ควรปรับปรุงแก้ไขมาก	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อย	ความเหมาะสมที่สุด
2.	ขั้นตอนการทําเรื่องเสนอขออนุมัติ				
1.	การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยบริษัทประกันกลางหรือโดยบริษัทเอง				
2.	การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการที่ลูกค้าเสนอ				
3.	การสำรวจหลักฐานและฐานะของผู้ค้ำประกัน				
4.	การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสำคัญประจำตัวผู้รับบริการและผู้ค้ำประกัน				
5.	การชี้แจงความเป็นไปได้ของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ขอ				
6.	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการขออนุมัติ				
3.	ขั้นตอนการขออนุมัติ				
1.	การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ				
2.	ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ				
3.	เอกสารและข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติ				

ข้อที่	กระบวนการดำเนินสินเชื่อ	ความคิดเห็น			
		ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด	ควรปรับปรุงแก้ไขมาก	ควรปรับปรุงแก้ไขน้อย	ความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด
4.	ขั้นตอนหลังการอนุมัติ				
1.	การเตรียมเอกสารสัญญาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสินเชื่อและผู้ค้ำประกันลงนาม				
2.	การดำเนินการจดทะเบียน, จ้างนำหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน				
3.	การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสัญญาและนิติกรรม หลักประกันต่าง ๆ				
4.	สำเนาเอกสาร หลักฐานฉบับให้ผู้รับบริการเก็บไว้				
5.	ระยะเวลาที่ใช้หลังการอนุมัติจนได้รับเงินกู้				
6.	การอำนวยความสะดวกด้านการชำระคืนเงินกู้				
7.	การให้คำแนะนำและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ของผู้รับบริการสินเชื่อ				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้การบริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเป้าหมายที่พึงประสงค์ให้มากยิ่งขึ้น

1. ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการด้านสินเชื่อ.....

.....

.....

2. ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องขออนุมัติสินเชื่อ.....

.....

.....

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ.....

.....

.....

4. ขั้นตอนหลังการอนุมัติสินเชื่อ.....

.....

.....

5. อื่น ๆ.....

.....

.....