



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

- () 1. ลูกค้ำกลุ่ม Easy
 () 2. ลูกค้ำกลุ่ม Easy Plus
 () 3. ลูกค้ำกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นายเพชร วัชรปรีชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกซื้อซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 18 ปี () 2. 18 – 24 ปี () 3. 25 – 31 ปี
 () 4. 32 – 38 ปี () 5. 39 – 45 ปี () 6. 46 – 52 ปี
 () 7. 53 – 59 ปี () 8. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
 () 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ () 4. อื่นๆ โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า () 2. อนุปริญญา / ปวส.
 () 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท
 () 5. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน – นักศึกษา () 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ข้าราชการ () 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 6. พ่อบ้าน / แม่บ้าน
 () 7. อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
- () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
- () 5. 20,001 – 25,000 บาท () 6. 25,001 – 30,000 บาท
- () 7. 30,001 บาทขึ้นไป
7. ท่านใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ เป็นระยะเวลาานานเท่าใด
- () 1. น้อยกว่า 6 เดือน () 2. 6 เดือน - 1 ปี
- () 3. 2 – 3 ปี () 4. 3– 5 ปี
- () 5. 5– 10 ปี () 6. มากกว่า 10 ปี
8. ท่านไปใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน
- () 1. ปีละครั้ง () 2. 6 เดือนครั้ง
- () 3. 2 เดือนครั้ง () 4. เดือนละครั้ง
- () 5. 2-3 ครั้ง/เดือน () 6. 4– 5 ครั้ง /เดือน
- () 7. 6– 7 ครั้ง /เดือน () 8. มากกว่า 7 ครั้ง /เดือน
9. ช่วงวันใดที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ บ่อยที่สุด
- () 1. วันจันทร์ () 2. วันอังคาร
- () 3. วันพุธ () 4. วันพฤหัสบดี
- () 5. วันศุกร์ () 6. ไม่แน่นอน
10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด
- () 1. 8.30 – 10.00 น.
- () 2. 10.01-11.30 น.
- () 3. 11.31 - 13.30 น.
- () 4. 13.31-14.30 น.
- () 5. 14.31-15.30 น.

11. ท่านมีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินฝากออมทรัพย์
 - () เงินฝากออมทรัพย์ (ธรรมดา)
 - () เงินฝากออมทรัพย์ "ร่มโพธิ์"
 - () เงินฝากออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์
- () 2. เงินฝากประจำ
 - () เงินฝากประจำ 3 เดือน , 6 เดือน , 12 เดือน , 24 เดือน , 36 เดือน
 - () เงินฝากประจำ สมาร์ทคิดส์ 24 เดือน
- () 3. เงินฝากเดินสะพัด
- () 4. เงินฝากระยะยาว
 - () เงินฝากระยะยาวสมาร์ทคิดส์ 24 เดือน
 - () เงินฝากระยะยาว โบนัส 24 เดือนและ โบนัส 36 เดือน
- () 5. เงินฝากโครงการพิเศษ
 - () โครงการได้กับได้ 24 เดือน, 15 เดือน, ก้าวกระโดด 15 เดือน 24 เดือน 36 เดือน , เงินฝาก 9 นำโชค

12. ท่านมีเงินฝากกับเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้นกี่บัญชี

- () 1. 1 บัญชี
- () 2. 2 บัญชี
- () 3. 3 บัญชี
- () 4. มากกว่า 3 บัญชี

13. เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้
- () 2. ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ
- () 3. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
- () 4. เป็นทางผ่านกลับบ้าน
- () 5. การให้บริการที่ดีของพนักงาน
- () 6. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
- () 7. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ
- () 8. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
- () 9. ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย
- () 10. มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าสนใจ
- () 11. มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน
- () 12. ได้รับการแนะนำจากพนักงาน
- () 13. จอครดสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ
- () 14. มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา
- () 15. มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท
- () 16. อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย
- () 17. มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม
- () 18. สถานที่ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ
- () 19. มีบริการรับฝากนอกสถานที่ กรณีลูกค้ารายใหญ่
- () 20. อื่นๆ โปรดระบุ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารไทย พาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)											
1.ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ											
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น											
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี ใหม่											
4.ความถูกต้องของการบันทึก ข้อมูลลงในสมุดบัญชี											
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ											
6.การให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน											
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)											
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่ จอดรถ											
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ											
3.มีสติ๊กเกอร์ฝาก-ถอนครบถ้วนและจัด วางสะดวก											
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความ เพียงพอ											
5.สถานที่ภายในธนาคารฯสะอาด เรียบร้อย											
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย											
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ											
8.ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเพียงพอ											

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารไทย พาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่ เคย ใช้ บริการ	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ												
10.บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการ ธนาคารฯ												
11.การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ												
12.มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV												

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายพร วัชรปรีชา

วัน เดือน ปี เกิด

23 มกราคม 2527

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา ศรีนครพิงค์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved