



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาและเก็บเป็นความลับ ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวกิตติกาญจน์ อินทชยาคม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

- | | | |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () น้อยกว่า 20 ปี | () 21--30 ปี |
| | () 31-40 ปี | () 41-50 ปี |
| | () 51- 60 ปี | () มากกว่า 60 ปี |
| 3. สถานภาพ | () โสด | () สมรส |
| | () หม้าย /หย่าร้าง | |
| 4. ระดับการศึกษา | () ประถมศึกษา | () มัธยมศึกษา/ปวช. |
| | () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| | () ปริญญาโท | () ปริญญาเอก |
| 5. อาชีพปัจจุบัน | () นักเรียน / นักศึกษา | () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | () พนักงานบริษัท | () รับจ้างทั่วไป |
| | () ประกอบธุรกิจส่วนตัว | () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | () ต่ำกว่า 10,000 บาท | () 10,001 - 20,000 บาท |
| | () 20,001 - 30,000 บาท | () 30,001 - 40,000 บาท |
| | () 40,001 - 50,000 บาท | () มากกว่า 50,000 บาท |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> บริการฝาก - ถอน เงินสด	<input type="checkbox"/> โอนเงินระหว่างบัญชี / ธนาคาร
<input type="checkbox"/> ชำระค่าสินค้า / สาธารณูปโภค	<input type="checkbox"/> บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
<input type="checkbox"/> บริการสินเชื่อ	<input type="checkbox"/> เช็คของขวัญ, เช็คธนาคาร, ตัวแลกเงิน
<input type="checkbox"/> บริการเปิดบัญชี, ทำ ATM	<input type="checkbox"/> ชำระเงินกู้/บัตรเครดิต
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
2. วันที่มาใช้บริการมากที่สุด

<input type="checkbox"/> วันจันทร์	<input type="checkbox"/> วันอังคาร
<input type="checkbox"/> วันพุธ	<input type="checkbox"/> วันพฤหัสบดี
<input type="checkbox"/> วันศุกร์	
3. ท่านมาใช้บริการประมาณเดือนละกี่ครั้ง

<input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 7-9 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง
4. จำนวนรายการในแต่ละครั้งที่ท่านมาใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1-3 รายการ	<input type="checkbox"/> 4-6 รายการ
<input type="checkbox"/> 7-9 รายการ	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 รายการ
5. ระยะเวลาที่ท่านรอรหว่างที่พนักงานทำรายการ

<input type="checkbox"/> 1-10 นาที	<input type="checkbox"/> 11 – 20 นาที
<input type="checkbox"/> 21 – 30 นาที	<input type="checkbox"/> 31 – 40 นาที
<input type="checkbox"/> 41 – 50 นาที	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 นาที

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กรุณาระบุความสำคัญของปัจจัยที่ท่านเลือกใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
การให้บริการทางการเงินที่ครบถ้วน					
- จำนวนช่องบริการฝากและถอนเงิน					
- ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ					
- ระยะเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมเงินต่างประเทศ					
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการ					
- ด้านขั้นตอนในการเปิดบัญชีและทำบัตรเอทีเอ็ม					
- ด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม					
- ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการออม					
2. ด้านราคา					
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/บัตรเครดิต					
- ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้า และสาธารณูปโภค					
- ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านเช็ค					
3. ด้านสถานที่ สัญลักษณ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์					
- ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พัก, ที่ทำงาน					
- สถานที่จอดรถสะดวก, เพียงพอ					
- สถานที่สะอาด บรรยากาศ และการตกแต่งเป็นระเบียบ					
- มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย					

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การจัดที่นั่งขณะรอให้บริการที่เพียงพอ					
- มีบริการอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
4. ปัจจัยทางการตลาด					
- ด้านการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์					
- ด้านเอกสารและข่าวสารของธนาคาร					
- ด้านของขวัญ ของแจก ของชำร่วย					
- ป้าย แผ่นพับ โบปปลิว สื่อ โฆษณา หนังสือพิมพ์					
- คำบอกเล่าแนะนำจากเพื่อน,ญาติ พี่น้อง					
- ด้านส่วนลดดอกเบี้ยเงินกู้					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร					
- พนักงานกล่าวต้อนรับและขอบคุณ					
- จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
- พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย อหิยาศยดี และมีบุคลิกภาพที่ดี					
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น					
- พนักงานให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					
- พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ					
- ความสะดวกของแบบฟอร์มต่างๆที่มีให้ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก					
- การใช้บริการควรมีกระบวนการที่ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือได้					
- ควรมีวิธีแนะนำในการใช้บริการ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกิตติกาญจน์ อินทชยาม	
วัน เดือน ปีเกิด	3 มิถุนายน 2526	
ประวัติการศึกษา	<p>สำเร็จการศึกษาประถมศึกษา โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537</p> <p>สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540</p> <p>สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2543</p> <p>สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547</p>	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 - 2548	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2548 - 2550	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)