

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม

ประเภทเงินฝาก.....

แบบสอบถาม

**เรื่อง พหุติกรรมผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540-2541**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง พหุติกรรมผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540-2541 นี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาแบบค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา :

1. เพื่อศึกษาพหุติกรรมผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540-2541
2. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้บริโภคนในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

วิบูลย์ สุทธิวรรณ

รายละเอียดแบบสอบถาม :

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง

จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ใน

อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคนในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ใน

อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541

ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ธนาคารใดบ้าง
และกรุณาระบุระยะเวลาการใช้บริการเงินฝากของแต่ละธนาคารเหล่านั้น

ธนาคารใดบ้างที่ท่านใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน	ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝาก				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	มากกว่า 2 ปี ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารไทยทนุ จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)					
<input type="checkbox"/> ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)					

2. การฝากเงินของท่านในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยเปลี่ยนธนาคารหรือไม่

เคยเปลี่ยน 1 - 2 ครั้ง

เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง

เคยเปลี่ยน 3 - 4 ครั้ง

ไม่เคยเปลี่ยน (ข้ามไปข้อ 4)

3. สาเหตุที่ท่านเปลี่ยนธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบการให้บริการไม่ดี เช่น ลำช้า ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย
- ไม่มีบริการที่ต้องการ
- อัตราดอกเบี้ยไม่เป็นที่พอใจ
- ไม่เชื่อถือด้านความมั่นคงของธนาคาร
- ธนาคารมีภาพพจน์ไม่ดี
- พนักงานบริการไม่ดี เช่น ไม่มีความรู้ ไม่แนะนำรายละเอียด พุดจาไม่สุภาพ
- ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน
- การตกแต่งภายนอกและภายในไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย
- สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอ ไม่เย็นสบาย
- อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือไม่ทันสมัย
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัจจุบันท่านใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ตามประเภทบัญชีเงินฝากใดบ้าง กรุณาระบุจำนวนบัญชีที่ท่านมีในแต่ละประเภท

- กระแสรายวัน / เงินฝากออมทรัพย์
- จำนวนบัญชี 1 บัญชี 2-3 บัญชี มากกว่า 3 บัญชี
- ออมทรัพย์ / สะสมทรัพย์ / เพื่อเรียก
- จำนวนบัญชี 1 บัญชี 2-3 บัญชี มากกว่า 3 บัญชี
- ออมทรัพย์แบบพิเศษ เช่น.....
- จำนวนบัญชี 1 บัญชี 2-3 บัญชี มากกว่า 3 บัญชี
- ฝากประจำ (3, 6, 12 เดือน หรือมากกว่า)
- จำนวนบัญชี 1 บัญชี 2-3 บัญชี มากกว่า 3 บัญชี

5. ปัจจุบันท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง นอกเหนือจากการฝากเงินปกติ จากธนาคารพาณิชย์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หักบัญชีเพื่อชำระหนี้เงินกู้
- บริการโอนเงิน
- บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ฯลฯ
- บริการเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (O/D)
- บริการฝาก - ถอน ผ่าน ATM. / เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- บริการสั่งเบิกจ่ายเงิน โดยใช้เช็ค
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ความถี่ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

- มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
- 2 - 3 ครั้งต่อเดือน
- 1 ครั้งต่อเดือน
- 2 - 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง
- 2 - 3 ครั้งต่อปี
- 1 ครั้งต่อปี
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. โดยปกติท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านสื่อประเภทใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร | <input type="checkbox"/> แผ่นพับของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> วารสารธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> วิทยู | <input type="checkbox"/> ไปสเตอร์ที่ติดในธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / คนรู้จัก | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการตลาด					
1. ด้านสินค้า					
1.1 มีประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการ					
1.2 รูปแบบของสมุดเงินฝากสวยงาม พกพาสะดวก					
1.3 มีการให้บริการบัตรเครดิต					
1.4 ให้บริการหักบัญชีระหว่างธนาคาร					
1.5 มีบริการเงินกู้พิเศษ ถ้าเปิดบัญชีเงินฝาก					
1.6 บริการแจ้งยอดคงเหลือในบัญชีสม่ำเสมอ					
1.7 เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมานาน					
1.8 เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูง					
1.9 เป็นผู้นำด้านความทันสมัยในการให้บริการ					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่ำ					
2.3 ดอกเบี้ยที่ได้รับได้รับการยกเว้นภาษี					
3. ด้านสถานที่					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน ไป-มาสะดวก					
3.2 ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่ทำงาน ไป-มาสะดวก					
3.3 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก					
3.4 มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ					
3.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
3.6 สถานที่ทำการกว้างขวาง					
3.7 สถานที่ทำการมีการตกแต่งภายใน-นอกทันสมัย					
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย สวยงาม					
3.9 บรรยากาศของสถานที่ดี เช่น มีเพลงไพเราะ มีทีวีให้ชม					
ไม่แออัดคับแคบ เป็นต้น					
3.10 สถานที่สะอาดและสวยงาม					

(ต่อ)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ สม่ำเสมอ					
4.2 มีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ อย่างชัดเจน					
4.3 มีป้ายแสดงการบริการด้านต่าง ๆ ชัดเจน					
4.4 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ					
4.5 มีของขวัญ ของชำร่วย แจก ในโอกาสพิเศษ					
4.6 มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากชัดเจน					
4.7 คำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น ญาติ เพื่อน ผู้ที่นับถือ					
4.8 การจัดโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่าง ๆ					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5.2 พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา					
5.3 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ					
5.4 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
5.5 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้					
5.6 รู้จักกับพนักงานเป็นการส่วนตัว					
5.7 นุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน					
6. ด้านขบวนการให้บริการ					
6.1 มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี					
6.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ไม่ต้องรอนาน					
6.3 การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้					
6.4 ระบบการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ทันสมัยและเชื่อถือได้					

(ต่อ)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านขบวนการให้บริการ (ต่อ)					
6.5 มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย					
6.6 มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา					
6.7 ระเบียบ ขั้นตอน ต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก					
6.8 มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน					
6.9 ให้บริการ ATM. ตลอด 24 ชั่วโมง					
6.10 มีบริการตู้ ATM. ของธนาคารตามสถานที่ทั่วไป หรือหาตู้ ATM. กดเงินได้ง่ายและสะดวก					
6.11 มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
ปัจจัยด้านอื่นๆ					
1. ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอยู่ก่อนแล้ว และธนาคารบังคับให้ต้องเปิดบัญชีเงินฝาก					
2. เพื่อน ใจหน่วยงานบังคับ					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด
ลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัย	น้อย ที่สุด (5)	น้อย (4)	ปาน กลาง (3)	มาก (2)	มาก ที่สุด (1)
ด้านสินค้า					
- ประเภทของบัญชีเงินฝากไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
- รูปแบบของสมุดเงินฝาก					
- ความหลากหลายและครบถ้วนของบริการเสริมต่าง ๆ ตรงตามความต้องการ					
- ภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร					
- ความมั่นคงปลอดภัยในการฝากเงิน					
ด้านราคา					
- อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับค่า					
- อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเสริมต่าง ๆ สูง					
ด้านสถานที่					
- ความเหมาะสมทำเลที่ตั้งของธนาคาร					
- ความสะดวกสบายในการเดินทางเพื่อใช้บริการ					
- ความสวยงามและความสะอาดของสถานที่					
- ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการ					
- บรรยากาศและความเย็นสบายของสถานที่บริการ					
- สถานที่จอดรถ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
- วิธีการและรูปแบบของการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์					
- รายละเอียดของบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ ชัดเจน					
- ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้					
- มีพนักงานคอยให้บริการปรึกษา แนะนำ					
- การให้ของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					

(ต่อ)

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด
ลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540-2541 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)**

ปัจจัย	น้อย ที่สุด (5)	น้อย (4)	ปาน กลาง (3)	มาก (2)	มาก ที่สุด (1)
ด้านบุคลากร					
- ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร					
- ความสุภาพและวิธีการพูดจาของพนักงาน					
- ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ					
- ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ					
- ความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้ใจได้ของพนักงาน					
- ความพร้อมที่จะให้บริการ					
- บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงาน					
ด้านขบวนการให้บริการ					
- ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
- ความรวดเร็วของบริการ					
- ความสะดวก สบายในการใช้บริการ					
- ความทันสมัยของระบบวิธีการบริการ					
- ความเสมอภาคในการให้บริการ					
- ระบบข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
- มีระบบรักษาความปลอดภัย					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง หรือเติมข้อความในที่ว่างที่ให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

สูงกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ไม่ได้รับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย

สูงกว่าปริญญาตรี

ประถมศึกษา

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

มัธยมศึกษาตอนต้น

ปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพปัจจุบัน

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เกษตรกร

พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

นักเรียน/นักศึกษา

เจ้าของกิจการส่วนตัว

รับจ้างอิสระ

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ของท่านและคู่สมรส (ถ้ามี) รวมกันต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

40,001 - 60,000 บาท

5,000 - 10,000 บาท

60,001 - 100,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

สูงกว่า 100,000 บาท

20,001 - 40,000 บาท

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวิบูลย์ สุทธิวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม พ.ศ.2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จังหวัดพิษณุโลก 2527 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี จากคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปีการศึกษา 2530
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ.2531 - ปัจจุบัน เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2531 - 2538 พนักงานส่งเสริมธุรกิจ ปี พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน พนักงานระดับ 5