

เลขที่แบบสอบถาม.....

**แบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนหนึ่งของการทำค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยี และคิดค้นบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ตอบตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผล การศึกษาที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่ท่านต้องการมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและธนาคารใน อนาคต

**หมายเหตุ** แบบสอบถามนี้เฉพาะผู้ที่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ หรือเติมคำในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล

## 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 2. อายุ

- ( ) 1. ไม่เกิน 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. 61 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพการสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. อื่น ๆ ระบุ.....

## 4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) 4. อื่น ๆ ระบุ.....

## 5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 2. 10,001-20,000 บาท ( ) 3. 20,001-30,000 บาท  
( ) 4. 30,001-40,000 บาท ( ) 5. 40,001 บาทขึ้นไป

## 6. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ( ) 2. รับราชการ ( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 4. พนักงานธนาคาร ( ) 5. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ( ) 7. เกษียณอายุ ( ) 8. อื่น ๆ ระบุ....

## 7. ท่านใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตมานานเท่าไร

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-2 ปี ( ) 3. มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

## 8. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ( ) 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) 3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ( ) 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
 ( ) 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ( ) 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
 ( ) 7. ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ( ) 8. อื่น ๆ ระบุ.....

## 9. ท่านทำรายการจากบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- ( ) 1. 1 ครั้ง/เดือน ( ) 2. 2 ครั้ง/เดือน ( ) 3. 3 ครั้ง/เดือน  
 ( ) 4. 4 ครั้ง/เดือน ( ) 5. 5 ครั้ง/เดือน ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ)...

## 10. บริการที่ท่านใช้ส่วนมากคือบริการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สอบถามยอดเงินคงเหลือ  
 ( ) 2. บริการโอนเงินในประเทศ  
 ( ) 3. บริการชำระค่าสินค้า ค่าบัตรเครดิต  
 ( ) 4. บริการขอข้อมูลทางด้านสินเชื่อ  
 ( ) 5. บริการขอข้อมูลทางด้านบัตรเครดิต  
 ( ) 6. บริการขอบัญชีย้อนหลัง  
 ( ) 7. บริการดูข่าวสารของธนาคาร  
 ( ) 8. บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น  
 ( ) 9. บริการอายัดเช็ค  
 ( ) 10. บริการชำระเงินกู้ธนาคาร  
 ( ) 11. บริการโอนเงินต่างประเทศ  
 ( ) 12. บริการซื้อขายกองทุนเปิด  
 ( ) 13. อื่น ๆ ระบุ.....

11. ท่านใช้บริการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้เครื่องที่บ้าน       2. ใช้เครื่องที่ทำงาน  
 3. อื่น ๆ ระบุ.....

12. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. LOXINFO       2. CS INTERNET  
 3. ทศท.1222       4. อื่น ๆ ระบุ.....

13. ท่านใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สะดวก       2. ปลอดภัย  
 3. ประหยัดเวลาเดินทาง       4. ประหยัดค่าน้ำมันรถ  
 5. ไม่ต้องเสียเวลารอแถว       6. อื่น ๆ ระบุ.....

14. ความพึงพอใจจากการใช้บริการโดยรวม

1. พอใจ       2. ไม่พอใจ  
 3. เฉย ๆ

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกรูณาเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5      หมายความว่า   มีความสำคัญมากที่สุด  
4      หมายความว่า   มีความสำคัญมาก  
3      หมายความว่า   มีความสำคัญปานกลาง  
2      หมายความว่า   มีความสำคัญน้อย  
1      หมายความว่า   มีความสำคัญน้อยที่สุด

| ข้อ | ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                           | ความคาดหวัง |   |   |   |   | ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|---|-------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
|     |   | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   | มีบริการธนาคาร เช่น ฝาก/ถอน ออโต้เช็ค โอนเงิน |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 2   | มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ                |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 3   | มีบริการโอนเงินต่างประเทศ                     |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 4   | มีบริการซื้อขายกองทุนเปิด                     |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 5   | มีการออกบริการใหม่ตลอดเวลาในเว็บไซต์          |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 6   | ความน่าสนใจ/ความทันสมัย/ความสวยงามของเว็บไซต์ |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 7   | ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล            |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 8   | ความปลอดภัยในการทำรายการ                      |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 9   | มีความง่ายในการทำงาน                          |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 10  | สามารถทำรายการได้จากที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ      |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 11  | ประเภทของบริการมีเพียงพอ                      |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |



|         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| เพียงพอ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

90

| ข้อ | ปัจจัยด้านบุคลากร  | ความคาดหวัง |   |   |   |   | ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|--|-------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
|     |  | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31  | พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาชัดเจน                                       |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 32  | พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ                                   |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 33  | พนักงานมีความน่าเชื่อถือ   |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 34  | พนักงานอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ในเว็บไซต์ชัดเจน |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 35  | พนักงานแก้ปัญหาในการใช้เว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว                           |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |

| ข้อ | ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ความคาดหวัง |   |   |   |   | ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|--|-------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
|     |  | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36  | รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์             |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 37  | ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า        |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 38  | ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล         |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |

| ข้อ | ปัจจัยด้านกระบวนการต่าง ๆ                   | ความคาดหวัง |   |   |   |   | ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|---|-------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
|     |   | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 39  | ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์       |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 40  | ความสะดวกในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์         |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |
| 41  | ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการของเว็บไซต์ |             |   |   |   |   |             |   |   |   |   |

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต**

**ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพบว่ามีอะไรบ้าง(ตอบได้มากกว่า1 ข้อ)**

- ( ) 1. บริการอินเทอร์เน็ตที่มีไม่ตรงกับความต้องการของท่าน
- ( ) 2. ความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล
- ( ) 3. ความไม่ปลอดภัยในการทำรายการ
- ( ) 4. ความไม่เข้าใจในการเข้าไปใช้บริการ
- ( ) 5. เว็บไซต์ไม่น่าสนใจ ไม่สวยงามและไม่ทันสมัย
- ( ) 6. ชื่อเสียงและภาพพจน์ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือ
- ( ) 7. เข้าไปใช้งานได้ยาก
- ( ) 8. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูงกว่าบริการอื่น
- ( ) 9. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าสูงกว่าบริการอื่น
- ( ) 10. ไม่ได้รับความสะดวกในการสมัครใช้บริการ
- ( ) 11. ขั้นตอนการสมัครใช้บริการและอนุมัติเป็นไปด้วยความล่าช้า
- ( ) 12. ไม่สามารถทำการรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- ( ) 13. ไม่สามารถสมัครใช้บริการได้จากสาขาทั่วประเทศ
- ( ) 14. ไม่สามารถใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารได้
- ( ) 15. ไม่เคยได้รับการโฆษณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
- ( ) 16. ไม่มีการแจกของที่ระลึกเวลาที่สมัครใช้บริการ
- ( ) 17. ไม่มีการสะสมคะแนนเมื่อเข้าไปทำการรายการ
- ( ) 18. ไม่มีการให้ทดลองใช้ฟรีสำหรับสมาชิกใหม่
- ( ) 19. อื่น ๆ ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้เขียน

|                  |   |
|------------------|---|
| ชื่อ             | นายปริรักษ์ ทุงแจ้ง   |
| วัน เดือน ปีเกิด | 27 สิงหาคม 2501   |
| ประวัติการศึกษา  | ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2525   |
| ประวัติการทำงาน  | เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ปี พ.ศ. 2525-2529<br>ผู้ช่วยสมุหบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ปี พ.ศ. 2529-2530<br>สมุหบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขา ลำปาง ปี พ.ศ. 2530-2532<br>ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงราย ปี พ.ศ. 2532-2533<br>ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงราย ปี พ.ศ. 2533-2541<br>ผู้จัดการเขตส่วนภูมิภาค ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ปี พ.ศ. 2541-ปัจจุบัน |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved