



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่ .....

สถานที่เก็บข้อมูล ( )สำนักงานใหญ่ สีสลม ( )สาขาสยามสแควร์ ( )สาขาบางแค ( )สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า  
ผู้ตอบแบบสอบถาม ( )บุคคลธรรมดา ( )นิติบุคคล

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ ของลูกค้ายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับและจะใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น โดยจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวม ดังนั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

**แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ลงในช่อง( )หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี

( ) 2. 21 – 35 ปี

( ) 3. 36 – 50 ปี

( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( )1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ( )2. มัธยมศึกษา , ปวช. หรือเทียบเท่า  
 ( )3. อนุปริญญา , ปวส. หรือเทียบเท่า ( )4. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  
 ( )5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

## 4. สถานภาพสมรส

- ( )1. โสด ( )2. สมรส ( )3. อื่นๆ

## 5. อาชีพ

- ( )1. นักเรียน / นักศึกษา ( )2. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( )3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( )4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( )5. อาชีพอิสระ ( )6. รับจ้างทั่วไป  
 ( )7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ( )8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( )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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินตราต่างประเทศของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

## 7. บริการเงินตราต่างประเทศข้อใดที่ท่านใช้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( )1. การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ( )2. การโอนเงินไปต่างประเทศ  
 ( )3. การรับเงินโอนเข้ามาจากต่างประเทศ ( )4. การเปิดบัญชีด้วยเงินตราต่างประเทศ  
 ( )5. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน  
 ( )6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. บริการเงินตราต่างประเทศข้อใดที่ท่านใช้มากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ( )1. การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ( )2. การโอนเงินไปต่างประเทศ  
 ( )3. การรับเงินโอนเข้ามาจากต่างประเทศ ( )4. การเปิดบัญชีด้วยเงินตราต่างประเทศ  
 ( )5. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน  
 ( )6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านใช้บริการเงินตราต่างประเทศที่ธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ธนาคารกรุงเทพ ( ) 2. ธนาคารกสิกรไทย  
 ( ) 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ ( ) 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
 ( ) 5. ธนาคารกรุงไทย ( ) 6. ธนาคารนครหลวงไทย  
 ( ) 7. ธนาคารทหารไทย ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านใช้บริการเงินตราต่างประเทศที่ธนาคารใดบ่อยที่สุด(ตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. ธนาคารกรุงเทพ ( ) 2. ธนาคารกสิกรไทย  
 ( ) 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ ( ) 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
 ( ) 5. ธนาคารกรุงไทย ( ) 6. ธนาคารนครหลวงไทย  
 ( ) 7. ธนาคารทหารไทย ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านมาใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ โดยการทำธุรกรรมแบบใดและที่สำนักงาน/สาขาใดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. บุคคลธรรมดา ( ) 2. นิติบุคคล  
 ( ) สำนักงานใหญ่ สีลม ( ) สำนักงานใหญ่ สีลม  
 ( ) สาขาสยามสแควร์ ( ) สาขาสยามสแควร์  
 ( ) สาขาบางแค ( ) สาขาบางแค  
 ( ) สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า ( ) สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า

12. เหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ธนาคารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก  
 ( ) 2. ธนาคารมีการให้บริการครบวงจร  
 ( ) 3. ธนาคารมีอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม  
 ( ) 4. ธนาคารมีการให้บริการข้อมูลและการโอนเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
 ( ) 5. ธนาคารมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ  
 ( ) 6. ธนาคารให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว  
 ( ) 7. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สามารถค้นหาได้ง่ายและจอดรถสะดวก  
 ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านใช้บริการเงินตราต่างประเทศผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- ( ) 1. ธนาคาร ( ) 2. อินเทอร์เน็ต  
 ( ) 3. บุคลากรสถานที่ต่างๆ เช่น ทำอากาศยาน สถานีริมทาง เป็นต้น  
 ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ความถี่ในการใช้บริการทางด้านเงินตราต่างประเทศ

- ( )1. น้อยกว่าเดือนละ 2 ครั้ง ( )2. เดือนละ 2 -4 ครั้ง  
( )3. เดือนละ 5 – 10 ครั้ง ( )4. มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

15. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ ในข้อ 7 บ่อยที่สุด

- ( )1. เวลา 08.30 – 10.30 น. ( )2. เวลา 10.31 – 12.30 น.  
( )3. เวลา 12.31 – 14.30 น. ( )4. เวลา 14.31 – 16.00 น.  
( )5. เวลา 16.01 – 18.00 น.

16. ท่านใช้บริการเงินตราต่างประเทศวันใดบ่อยที่สุด

- ( )1. วันจันทร์ ( )2. วันอังคาร  
( )3. วันพุธ ( )4. วันพฤหัสบดี  
( )5. วันศุกร์ ( )6. วันเสาร์  
( )7. วันอาทิตย์

17. จำนวนเงินในการทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศ แต่ละครั้ง

- ( )1. ไม่เกิน 5,000 บาท ( )2. 5,001 - 10,000 บาท  
( )3. 10,001 - 20,000 บาท ( )4. 20,001 – 50,000 บาท  
( )5. 50,001 – 100,000 บาท ( )6. 100,001 - 500,000 บาท  
( )7. 500,001 – 1,000,000 บาท ( )8. 1,000,000 บาทขึ้นไป

18. บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของท่านมากที่สุด

- ( )1. ตนเอง ( )2. พนักงานธนาคาร  
( )3. ผู้บังคับบัญชา ( )4. นโยบายบริษัท  
( )5. เพื่อน /ญาติแนะนำ ( )6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( )1. เอกสารแผ่นพับของธนาคาร ( )2. นิตยสารเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร  
( )3. หนังสือพิมพ์ธุรกิจ ( )4. อินเทอร์เน็ต  
( )5. วิทยู, โทรทัศน์ ( )6. พนักงานของธนาคาร  
( )7. ผู้จัดการ, พนักงานที่บริษัท ( )8. เพื่อน / ญาติแนะนำ  
( )9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินตราต่างประเทศของลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง** ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญสำหรับท่านในการเลือกทำธุรกรรมทางด้านเงินตราต่างประเทศมากน้อยเพียงใด กรุณาแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1.ระบบการบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา การโอนเงินไปต่างประเทศ การรับเงินโอนเข้ามาจากต่างประเทศ การเปิดบัญชีด้วยเงินตราต่างประเทศ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนภายในหน่วยงานเดียว					
2.จำนวนสกุลเงินตราต่างประเทศที่ให้บริการ					
3.การให้บริการทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน					
4.การเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต เงินฝาก กองทุน ประกันชีวิต เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าด้านเงินตราต่างประเทศได้ตัดสินใจใช้บริการ					
5.ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>					
1.อัตราแลกเปลี่ยนไม่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์					
2.อัตราค่าธรรมเนียมไม่สูงกว่าธนาคารอื่น					
<b>3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1.การลงโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ, ใบปลิว, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร เกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.การแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต เช่น การให้ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน บทความเกี่ยวกับเศรษฐกิจระดับมหภาคที่มีผลกระทบ ต่อค่าเงินบาท เป็นต้น					
3.การให้อัตราแลกเปลี่ยนพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีปริมาณ การใช้บริการ (Volume) สูง					
4. มีการแจกรางวัลหรือของที่ระลึกสำหรับลูกค้าที่เข้ามา ใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ					
5.การให้พนักงาน นักแสดง หรือผู้มีชื่อเสียงทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์(Presenter)การให้บริการด้านต่างประเทศ					
6.ธนาคารมีการจัดการสังคมสงเคราะห์และจัดกิจกรรม เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์					
<b>4. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
1.ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่พบเห็นได้ง่าย					
2.ธนาคารมีพื้นที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ					
3.การให้บริการ โอนเงิน ไปต่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต					
4.ธนาคารมีสาขาจำนวนมากเพียงพอและกระจายอยู่ทั่วประเทศ					
5.ธนาคารมีสาขาจำนวนมากในต่างประเทศ					
6.ธนาคารให้บริการด้านเงินตราต่างประเทศในเวลา ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า					
7.ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการทั่วโลก					
<b>5. ปัจจัยบุคคล (People)</b>					
1.พนักงานต้อนรับมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเองกับลูกค้า					
2.พนักงานมีบุคลิกดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และดูแล เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
3.พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
4.พนักงานให้บริการท่านได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 6. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
6.พนักงานสามารถให้บริการได้หลายภาษา					
<b>6. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1.การมีป้ายบอกช่องทางการให้บริการด้านเงินตรา ต่างประเทศที่ชัดเจน					
2.การจัดพื้นที่เฉพาะส่วนให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ด้านเงินตราต่างประเทศ					
3.การตกแต่งภายใน ภายนอกสวยงาม สะอาด และดูเป็น ระเบียบเรียบร้อยดี					
4.การออกแบบอาคารมีความปลอดภัย เช่น การมีกล้อง วงจรปิด และทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น					
5.บรรยากาศของธนาคารเป็นกันเองและอบอุ่น					
6. พื้นที่ภายในธนาคารกว้างขวางมีที่นั่งเพียงพอ และนั่ง ได้สบาย					
7.อุณหภูมิ และระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารดี					
8.ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า					
<b>7. ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ (Process)</b>					
1.การทักทายต้อนรับเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการด้านเงินตรา ต่างประเทศของธนาคาร					
2. ระบบการให้บริการมีความถูกต้อง					
3.ธนาคารมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน เช่น หน่วยงานบริการด้านต่างประเทศ กับหน่วยงานพิธี การสินค้าขาเข้าและขาออก (Import – Export) ทำให้การ บริการมีความรวดเร็ว					
4.ระบบงานของธนาคารสามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลก					
5.ธนาคารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน คือ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้					



ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านเงินตราต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ  
จำกัด (มหาชน)



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจุฬาลักษณ์ วัฒนวิเชียร
วัน เดือน ปี เกิด	12 เมษายน 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 เจ้าหน้าที่อำนวยการ 7 ภาคนครหลวง 2 บมจ.ธนาคารกรุงเทพ พ.ศ. 2549 เจ้าหน้าที่อำนวยการ 9 ภาคนครหลวง 2 บมจ.ธนาคารกรุงเทพ พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาด 9 ภาคนครหลวง 2 บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved