



--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำโดยคณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยามเพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 15-20 ปี

☐ 2. 21-25 ปี

☐ 3. 26-30 ปี

☐ 4. 31-35 ปี

☐ 5. 36-40 ปี

☐ 6. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. ปริญญาโท

☐ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ 1. นักเรียน/ นักศึกษา

☐ 2. รับจ้าง

☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 4. ธุรกิจส่วนตัว

☐ 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน

☐ 7. ข้าราชการ

☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายรับ / รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
 ☐ 2. 5,001-10,000 บาท
☐ 3. 10,001-20,000 บาท
 ☐ 4. 20,001-30,000 บาท
☐ 5. 30,001-40,000 บาท
 ☐ 6. มากกว่า 40,000 บาท

6. ท่านเปิดบัญชีกับธนาคารกี่แห่ง

- ☐ 1. 1 แห่ง
 ☐ 2. 2 แห่ง
☐ 3. 3 แห่ง
 ☐ 4. มากกว่า 3 แห่ง

7. ท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใดเป็นหลัก (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. กสิกรไทย
 ☐ 2. ทหารไทย
☐ 3. กรุงไทย
 ☐ 4. กรุงเทพ
☐ 5. กรุงศรีอยุธยา
 ☐ 6. ออมสิน
☐ 7. ธนชาติ
 ☐ 8. ไทยพาณิชย์
☐ 9. นครหลวง
 ☐ 10. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
☐ 11. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
 ☐ 12. ธนาคารซีทีแบงก์
☐ 13. ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)
 ☐ 14. ธนาคารยูโอบี
☐ 15. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย
 ☐ 16. ธนาคารสินเอเซีย
☐ 17. ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์
☐ 18. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
☐ 19. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการบริหารประสิทธิภาพอันดีกับลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์	ระดับของความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า					
<u>ก่อนการให้บริการ</u> 1. การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					
2. มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์	ระดับของความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า					
3. บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้าง บรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็น ทางการมากเกินไป					
4. การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการ ให้บริการ					
5. การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอ กับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็น เวลานาน					
<u>ระหว่างให้บริการ</u>					
6. การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7. เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใ้ บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					
8. การให้บริการของพนักงานระหว่างการใ้ บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและ ตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ชัดเจน					
9. บรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้าง บรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็น ทางการมากเกินไป					
10. การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใ้ บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					
<u>หลังการให้บริการ</u>					
11. มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหา หลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					
12. ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ ยุ่งยาก					

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์	ระดับของความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า					
13. การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความ ช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					
14. บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้าง บรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็น ทางการมากเกินไป					
15. การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

8. ท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินใดบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ฝากเงิน | ☐ 2. โอนเงิน |
| ☐ 3. ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ | ☐ 4. ซื้อกองทุน |
| ☐ 5. สินเชื่อ(กู้เงิน) | ☐ 6. ถอนเงิน |
| ☐ 7. ขอคำปรึกษาด้านการเงิน | ☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

9. โดยส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการธนาคารช่วงเวลาใด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. 08.00 - 11.00 น. | ☐ 2. 12.00-15.00 น. |
| ☐ 3. 16.00 - 19.00 น. | |

10. ความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เดือนละครั้ง | ☐ 2. 2 ครั้งต่อเดือน |
| ☐ 3. 3 ครั้ง ต่อเดือน | ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน |

11. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เพื่อเป็นบัญชีในการรับเงินเดือน | ☐ 2. เพื่อการออม |
| ☐ 3. เพื่อเป็นบัญชีในการตัดจ่ายค่าสินค้า | ☐ 4. เพื่อตัดจ่ายค่าสาธารณูปโภค |
| ☐ 5. เพื่อซื้อหน่วยลงทุน | ☐ 6. เพื่อการกู้เงินลงทุน |
| ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

12. ข้อใดคือสาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ชื่อเสียงของธนาคาร | ☐ 2. ความเก่าแก่ของธนาคาร |
| ☐ 3. ความมั่นคงของธนาคาร | ☐ 4. จำนวนสาขาของธนาคาร |
| ☐ 5. จำนวนตู้กดเงินอัตโนมัติ(ATM) | ☐ 6. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก |
| ☐ 7. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ | ☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

13. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ 1. พ่อแม่ | ☐ 2. เพื่อน |
| ☐ 3. คู่สมรสหรือแฟน | ☐ 4. ตัวท่านเอง |

14. โดยปกติท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางใดบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. สาขาของธนาคารที่แยกออกมาต่างหาก
- ☐ 2. สาขาของธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า
- ☐ 3. ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ
- ☐ 4. ตู้ถอนเงินอัตโนมัติ
- ☐ 5. การทำธุรกรรมออนไลน์