

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถาม

ตัวอย่างของแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ
ใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่ กรณีธนาคารในห้างสรรพสินค้า ” เป็นส่วนหนึ่งของการทำสาร
นิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้จัดทำ
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามดังต่อไปนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2) 21 – 30 ปี
☐ 3) 31 – 40 ปี ☐ 4) 41 – 50 ปี ☐ 5) ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท
4. อาชีพ ☐ 1) นักศึกษา ☐ 2) แม่บ้าน ☐ 3) รับราชการ
☐ 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 5) เจ้าของกิจการ ☐ 6) พนักงานบริษัท/เอกชน
☐ 7) อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 – 20,000 บาท
☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4) 30,001 – 40,000 บาท
☐ 5) ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมที่สนใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

คำชี้แจง : ธนาคารรูปแบบใหม่ หมายถึง ธนาคารที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า

6. ธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ธนาคารไทยพาณิชย์ ☐ 2) ธนาคารกรุงเทพ ☐ 3) ธนาคารกรุงไทย ☐ 4) ธนาคารกสิกรไทย
- ☐ 5) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ☐ 6) ธนาคารทหารไทย ☐ 7) ธนาคารนครหลวงไทย ☐ 8) ธนาคารไทยธนาคาร
- ☐ 9) ธนาคารธนาชาต ☐ 10) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ ☐ 11) ธนาคารยูโอบี ☐ อื่นๆ ระบุ.....

7. ท่านติดต่อใช้บริการกับธนาคาร ในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ธนาคารเดี่ยว (Stand alone) ☐ 2) อินเทอร์เน็ต ☐ 3) ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ☐ 4) อื่น ระบุ.....

8. ถ้าท่านนึกถึงธนาคารในห้างสรรพสินค้า ธนาคารที่ท่านนึกถึงคือ (ตอบ 3 ข้อ เรียงลำดับ)

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| _____ ธนาคารนครหลวงไทย | _____ ธนาคารยูโอบี | _____ ธนาคารกรุงไทย |
| _____ ธนาคารกสิกรไทย | _____ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | _____ ธนาคารทหารไทย |
| _____ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ | _____ ธนาคารไทยพาณิชย์ | _____ ธนาคารกรุงเทพ |
| _____ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) | _____ ธนาคารธนาชาต | _____ ธนาคารทีสโก้ |
| _____ ธนาคารสินเอเซีย | _____ ธนาคารไทยธนาคาร | |

9. ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

	ปัจจัย	มีผลต่อการตัดสินใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	สถานที่ตั้ง (Location)					
2	การบริการ (Customer Service)					
3	ผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ATM, กองทุน					
4	รูปแบบของสาขา (Store Design)					
5	การโฆษณา (Communication Mix)					
6	ค่าธรรมเนียม, อัตราดอกเบี้ย (Pricing)					
7	ชื่อเสียงของธนาคาร (Brand)					
8	เพื่อน/ครอบครัว ชักชวน (Influence)					
9	ความสัมพันธ์กับพนักงาน (Relationship)					
10	ระบบเทคโนโลยีของธนาคาร (ICT)					

10. รายการที่ท่านมาทำรายการ**มากที่สุด**กับธนาคารในห้างสรรพสินค้าคือ
☐ 1) ฝาก-ถอนเงินสด ☐ 2) ฝากเช็ค ☐ 3) โอนเงินระหว่างบัญชี ☐ 4) ชำระค่าบริการอื่นๆ
11. **ส่วนใหญ่**ท่านใช้บริการกับธนาคารในห้างสรรพสินค้าลักษณะใด
☐ 1) ทำรายการกับเครื่องมือทางการเงิน (เครื่องปรับสมุด, เครื่องฝากเงินสดและฝากเช็ค)
☐ 2) ทำรายการกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร
☐ 3) ทำรายการทั้งกับเครื่องมือทางการเงินและเจ้าหน้าที่ธนาคาร
12. ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อธนาคารในห้างสรรพสินค้า ที่ใช้ประจำ
☐ 1) เฉพาะเวลาเดินในห้าง ☐ 2) ระหว่างเวลางาน ☐ 3) หลังเลิกเรียน/งาน ☐ 4) วันเสาร์-อาทิตย์
13. ท่านใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าบ่อยเพียงใด
☐ 1) เดือนละครั้ง ☐ 2) 2-3 ครั้งต่อเดือน ☐ 3) มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน
14. สาขาธนาคารในห้างสรรพสินค้า ท่านใช้บริการบ่อยอยู่ใกล้
☐ 1) บ้าน ☐ 2) ที่ทำงาน ☐ 3) สถานศึกษา ☐ 4) ทางผ่าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน

หมายเลข	5	แทนระดับ	ความพึงพอใจมากที่สุด
หมายเลข	4	แทนระดับ	ความพึงพอใจมาก
หมายเลข	3	แทนระดับ	ความพึงพอใจปานกลาง
หมายเลข	2	แทนระดับ	ความพึงพอใจน้อย
หมายเลข	1	แทนระดับ	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

15	เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ตู้เอทีเอ็ม, เครื่องฝากเงิน, เครื่องปรับสมุด และ เครื่องฝากเช็ค)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ขั้นตอนและวิธีการใช้					
2	จำนวนเครื่องที่ตั้งให้บริการ					
3	ความรวดเร็วและถูกต้อง					
4	ประเภทของเครื่องมือทางการเงิน มีหลากหลาย					
16	รูปแบบของธนาคาร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ขนาดของสาขา					
2	ทำเลที่ตั้ง					
3	เวลาเปิด-ปิด ทำการ					
4	ความสะดวกและเป็นระเบียบ					

17	การบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	จำนวนพนักงาน					
2	การรอคอยการบริการ					
3	แบบฟอร์มเอกสารสะดวก และหาง่าย					
4	พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการบริการ					
18	ผลิตภัณฑ์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ผลิตภัณฑ์ที่มีให้เลือก เช่น บัญชีประเภทต่างๆ					
2	มีสิทธิพิเศษ เช่นการสะสมแต้ม หรือ แลกของ					
3	พนักงานสาขานำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง					
4	ใช้ควบคู่กับเทคโนโลยี เช่นมือถือ,คอมพิวเตอร์					

19. หากธนาคารมีบริการรูปแบบใหม่ เช่น ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ท่านคิดว่าจะสนใจซื้อหรือใช้บริการดังกล่าวหรือไม่ ☐ 1) สนใจ ☐ 2) ไม่สนใจ เพราะ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารรูปแบบใหม่

20. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นปัญหา**มากที่สุด**ในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า

- ☐ 1) การทำรายการด้วยตนเอง ☐ 2) ขาดพนักงานให้ความรู้
☐ 3) เครื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องปรับสมุด, เครื่องฝากเงินสดและฝากเช็ค) ไม่เพียงพอ
☐ 4) อื่น ๆ.....

21	ความคิดเห็น					
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1	ท่านรู้สึกสะดวกในการใช้บริการในห้างสรรพสินค้า					
2	ท่านรู้สึกชื่นชอบในการทำรายการด้วยตนเอง					
3	ขนาดของสาขาไม่มีผลต่อการใช้บริการ					
4	ท่านต้องการสอบถามหรือพูดคุยกับพนักงาน					
5	ท่านพบข้อจำกัดในการทำรายการ					
6	พนักงานสาขาให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง					
7	พนักงานสาขามีการขายผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง					
8	ท่านชื่นชอบกับการรับข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร					

9	ท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการใน ห้างสรรพสินค้า					
10	ธนาคารอื่นที่มีบริการที่ดีกว่า ท่านคิดว่าไม่ เปลี่ยนไปใช้ธนาคารอื่น					

22. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณในการสละเวลาตอบคำถาม
 ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาระดับปริญญาโท

หมายเหตุ : แบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ตารางการสอบถามอยู่หน้าเดียวกัน
 และมีช่องคะแนนอยู่ทางขวามือ เพื่อใช้ในการคำนวณค่าทางสถิติ