

## ผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการให้บริการของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า กับ สาขาปกติ

แบบสอบถามโครงการวิจัย

กรณีศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในห้างสรรพสินค้า

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการวิจัยข้อมูลจากแบบสอบถามทุกประการจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผลของการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

กรุณาทำเครื่องหมายไว้หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุ  
 ต่ำกว่า 25 ปี  25-35 ปี  36-45 ปี  45 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  หย่า/ม้าย/แยกกันอยู่
4. วุฒิการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ.....
5. อาชีพ  
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัทเอกชน  
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  นักศึกษา  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท/เดือน)  
 ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001-20,000 บาท  
 20,001-30,000 บาท  30,001-40,000 บาท  
 40,001 ขึ้นไป
7. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า  
 น้อยกว่า 1 ปี  1-5 ปี  6-10 ปี  มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

8. ภายใน 1 สัปดาห์ ท่านมาติดต่อใช้บริการกับธนาคารกี่ครั้ง
- ( ) ทุกวันทำการ ( ) 1-2 วันทำการ ( ) 3-4 วันทำการ  
 ( ) นาน ๆ ครั้ง ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าวันใดบ่อยที่สุด
- ( ) วันจันทร์-วันศุกร์ ( ) วันเสาร์-วันอาทิตย์
10. ท่านมาใช้บริการในช่วงใดบ่อยที่สุด
- ( ) 8.30-10.00น. ( ) 10.01-12.00น. ( ) 12.01-14.00น.  
 ( ) 14.01-16.00น. ( ) 16.01-18.00น. ( ) 18.01-20.00น.
11. เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) อยู่ใกล้และสะดวก ( ) พนักงานให้บริการดีเป็นกันเอง  
 ( ) ให้บริการรวดเร็ว ( ) เป็นที่น่าเชื่อถือ  
 ( ) มีโปรโมชั่นที่ดีกว่าธนาคารอื่น ๆ ( ) เทคโนโลยีทันสมัย  
 ( ) มีสาขาจำนวนมาก ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. เพราะเหตุใดจึงมาใช้บริการที่นี่เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ใกล้ที่พักอาศัย ( ) ใกล้สถานที่ทำงาน  
 ( ) ใกล้สถานศึกษา ( ) เดินทางมาสะดวก  
 ( ) สะดวกเพราะมา Shopping ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
13. อะไรคือแรงจูงใจให้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้า
- ( ) เดินทางสะดวก ( ) ที่จอดรถสะดวก  
 ( ) เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ ( ) ความทันสมัยของเทคโนโลยี  
 ( ) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ( ) มีการส่งเสริมการขายที่มากกว่า  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
14. ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือการใช้บริการเครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก
- ( ) หน้าเคาน์เตอร์ ( ) เครื่องอัตโนมัติ
15. ท่านใช้บริการใดผ่านหน้าเคาน์เตอร์
- ( ) ฝาก/ถอน/โอน ( ) เปิดบัญชี  
 ( ) ชำระค่าสินค้าและบริการ ( ) ซื้อขายตราสารทางการเงิน  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....



| ประเด็นความพึงพอใจ<br>ประเด็นความพึงพอใจด้านพนักงาน | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.มารยาทการพูดจาของพนักงาน                          |                  |   |   |   |   |
| 2.ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ให้การบริการ             |                  |   |   |   |   |
| 3.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันความต้องการของลูกค้า   |                  |   |   |   |   |
| 4.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด      |                  |   |   |   |   |
| 5.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| 6.ความพร้อม บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ                    |                  |   |   |   |   |
| 7.จัดให้มีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอ           |                  |   |   |   |   |
| 8.ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมในการแต่งกาย     |                  |   |   |   |   |

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>ประเด็นความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ   |                  |   |   |   |   |
| 2.การตกแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ทันสมัย  |                  |   |   |   |   |
| 3.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ                             |                  |   |   |   |   |
| 4.มีสถานที่จอดรถ  |                  |   |   |   |   |
| 5.มีการจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ในการให้บริการดี                               |                  |   |   |   |   |
| 6.ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ   |                  |   |   |   |   |

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>การเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า                                |                  |   |   |   |   |
| 2.การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า                               |                  |   |   |   |   |
| 3.การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน                          |                  |   |   |   |   |
| 4.ความเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า                              |                  |   |   |   |   |
| 5.ความเต็มใจของพนักงานที่จะให้ความช่วยเหลือ                         |                  |   |   |   |   |
| 6.การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย                                   |                  |   |   |   |   |
| 7.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                              |                  |   |   |   |   |
| 8.การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร                                      |                  |   |   |   |   |
| 9.อัตราดอกเบี้ย   |                  |   |   |   |   |
| 10.อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ   |                  |   |   |   |   |

ท่านมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ อย่างไร

1. ....
2. ....

แบบสอบถามโครงการวิจัย  
กรณีศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการวิจัยข้อมูลจากแบบสอบถามทุกประการจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผลของการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

---

**กรุณาทำเครื่องหมายไว้หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน**

**ส่วนที่ 1**

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุ  
 ต่ำกว่า 25 ปี  25-35 ปี  36-45 ปี  45 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  หย่า/ม้าย/แยกกันอยู่
4. วุฒิการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ.....
5. อาชีพ  
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัทเอกชน  
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  นักศึกษา  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท/เดือน)  
 ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001-20,000 บาท  
 20,001-30,000 บาท  30,001-40,000 บาท  
 40,001 ขึ้นไป
7. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า  
 น้อยกว่า 1 ปี  1-5 ปี  6-10 ปี  มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

8. ภายใน 1 สัปดาห์ ท่านมาติดต่อใช้บริการกับธนาคารกี่ครั้ง
- ( ) ทุกวันทำการ ( ) 1-2 วันทำการ ( ) 3-4 วันทำการ  
 ( ) นาน ๆ ครั้ง ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์วันใดบ่อยที่สุด
- ( ) วันจันทร์-วันศุกร์ ( ) วันเสาร์-วันอาทิตย์
10. ท่านมาใช้บริการในช่วงใดบ่อยที่สุด
- ( ) 8.30-10.00น. ( ) 10.01-12.00น. ( ) 12.01-14.00น.  
 ( ) 14.01-16.00น. ( ) 16.01-18.00น. ( ) 18.01-20.00น.
11. เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) อยู่ใกล้และสะดวก ( ) พนักงานให้บริการดีเป็นกันเอง  
 ( ) ให้บริการรวดเร็ว ( ) เป็นที่น่าเชื่อถือ  
 ( ) มีโปรโมชั่นที่ดีกว่าธนาคารอื่น ๆ ( ) เทคโนโลยีทันสมัย  
 ( ) มีสาขาจำนวนมาก ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. เพราะเหตุใดจึงมาใช้บริการที่นี้เป็นประจำ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ใกล้ที่พักอาศัย ( ) ใกล้สถานที่ทำงาน  
 ( ) ใกล้สถานศึกษา ( ) เดินทางมาสะดวก  
 ( ) สะดวกเพราะมา Shopping ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
13. อะไรคือแรงจูงใจให้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
- ( ) เดินทางสะดวก ( ) ที่จอดรถสะดวก  
 ( ) เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ ( ) ความทันสมัยของเทคโนโลยี  
 ( ) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ( ) มีการส่งเสริมการขายที่มากกว่า  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
14. ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือการใช้บริการเครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก
- ( ) หน้าเคาน์เตอร์ ( ) เครื่องอัตโนมัติ
15. ท่านใช้บริการใดผ่านหน้าเคาน์เตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ฝาก/ถอน/โอน ( ) เปิดบัญชี ( ) ชำระค่าสินค้าและบริการ  
 ( ) ซื้อตราสารทางการเงิน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านใช้บริการใดผ่านเครื่องอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ฝาก/ถอน/โอน ( ) ปรับยอดสมุดบัญชี  
 ( ) ชำระค่าสินค้าและบริการ ( ) สอบถามยอด  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
17. ประเภทบริการ(ธุรกรรม)ของธนาคารที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ด้านเงินฝาก ( ) ด้านสินเชื่อ  
 ( ) ด้านต่างประเทศ ( ) ชำระค่าบริการต่าง ๆ  
 ( ) ด้านบัตรเครดิต ( ) ด้านประกันภัย  
 ( ) บริการด้านการโอนเงิน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
18. ท่านเคยใช้บริการสาขาของธนาคารที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้าบ้างหรือไม่
- ( ) เคย ( ) ไม่เคย
19. ระหว่างสาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้ากับสาขาที่เปิดตามปกติท่านชอบแบบใดมากกว่า
- ( ) สาขาปกติ ( ) สาขาในห้างสรรพสินค้า
20. ในการไปใช้บริการของธนาคารท่านพบปัญหาในเรื่องใดบ้าง
- ( ) พนักงาน ( ) เวลาในการให้บริการ  
 ( ) บริการของธนาคาร ( ) ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร  
 ( ) สถานที่จอดรถ ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในด้านต่าง ๆ อย่างไร

5 = พึงพอใจมากที่สุด

2 = พึงพอใจน้อย

4 = พึงพอใจมาก

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

3 = พึงพอใจปานกลาง

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>ประเด็นความพึงพอใจด้านพนักงาน | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.มารยาทการพูดจาของพนักงาน                          |                  |   |   |   |   |
| 2.ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ให้การบริการ             |                  |   |   |   |   |
| 3.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันความต้องการของลูกค้า   |                  |   |   |   |   |
| 4.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด      |                  |   |   |   |   |
| 5.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| 6.ความพร้อม บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ                    |                  |   |   |   |   |
| 7.จัดให้มีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอ           |                  |   |   |   |   |
| 8.ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมในการแต่งกาย     |                  |   |   |   |   |

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>ประเด็นความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ   |                  |   |   |   |   |
| 2.การตกแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ทันสมัย  |                  |   |   |   |   |
| 3.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง นาฬิกา ห้องน้ำ                              |                  |   |   |   |   |
| 4.มีสถานที่จอดรถ  |                  |   |   |   |   |
| 5.มีการจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ในการให้บริการดี                               |                  |   |   |   |   |
| 6.ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ   |                  |   |   |   |   |

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>การเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า                                |                  |   |   |   |   |
| 2.การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า                               |                  |   |   |   |   |
| 3.การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน                          |                  |   |   |   |   |
| 4.ความเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า                              |                  |   |   |   |   |
| 5.ความเต็มใจของพนักงานที่จะให้ความช่วยเหลือ                         |                  |   |   |   |   |
| 6.การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย                                   |                  |   |   |   |   |
| 7.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                              |                  |   |   |   |   |
| 8.การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร                                      |                  |   |   |   |   |
| 9.อัตราดอกเบี้ย   |                  |   |   |   |   |
| 10.อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ   |                  |   |   |   |   |

ท่านมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ อย่างไร

1. ....
2. ....