



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง การศึกษาความคาดหวังของลูกค้ำเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์  
แห่งหนึ่งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษา  
หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอ  
เมือง จังหวัดลำพูน และนำผลจากการศึกษาความคาดหวังของลูกค้ำไปใช้พัฒนารูปแบบการ  
ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในปัจจุบัน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง หรือเติมข้อความตามข้อเท็จจริง

- |                        |                      |                          |
|------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1. เพศ                 | ( ) ชาย              | ( ) หญิง                 |
| 2. อายุ                | ( ) ต่ำกว่า 20 ปี    | ( ) 20 – 29 ปี           |
|                        | ( ) 30 – 39 ปี       | ( ) 40 – 49 ปี           |
|                        | ( ) 50 ปีขึ้นไป      |                          |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | ( ) ประถมศึกษา       | ( ) มัธยมศึกษา           |
|                        | ( ) มัธยมปลาย / ปวช. | ( ) ปวส / อนุปริญญา      |
|                        | ( ) ปริญญาตรี        | ( ) ปริญญาโท หรือสูงกว่า |
| 4. สถานภาพการสมรส      | ( ) โสด              | ( ) สมรส                 |
|                        | ( ) ม้าย / หย่าร้าง  |                          |

5. อาชีพปัจจุบัน ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) รับราชการ  
 ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) รับจ้าง / พนักงานบริษัท  
 ( ) เกษตรกร ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 40,001 – 50,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาท

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในปัจจุบัน

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) บริการฝาก – ถอน เงินสด ( ) โอนเงินระหว่างบัญชี/ธนาคาร  
 ( ) ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค ( ) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
 ( ) บริการสินเชื่อ ( ) เช็คของขวัญ, เช็คธนาคาร, ตัวแลกเงิน  
 ( ) บริการ ATM ( ) ชำระบัตรเครดิต
2. วันที่มาใช้บริการมากที่สุด
- ( ) จันทร์ ( ) อังคาร  
 ( ) พุธ ( ) พฤหัสบดี  
 ( ) ศุกร์
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด
- ( ) 8.30 – 10.30 น. ( ) 10.31 – 11.30 น.  
 ( ) 11.31 – 12.30 น. ( ) 12.31 – 13.30 น.  
 ( ) 13.31 – 14.30 น. ( ) 14.31 – 15.30 น.
4. ท่านมาใช้บริการประมาณเดือนละกี่ครั้ง
- ( ) 1 – 3 ครั้ง ( ) 4 – 6 ครั้ง  
 ( ) 7 – 9 ครั้ง ( ) มากกว่า 10 ครั้ง
5. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ คือข้อใด
- ( ) การให้บริการที่ดีของพนักงาน ( ) ธนาคารมีบริการหลากหลาย  
 ( ) ชื่อเสียง / ความมั่นคง ( ) ธนาคารอยู่ใกล้ / สะดวก  
 ( ) ผลตอบแทนสูง ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
6. ปัญหาที่พบบ่อยในการมาใช้บริการ
- ( ) ระยะเวลาในการให้บริการนานเกินไป ( ) จำนวนช่องในการให้บริการน้อยไป  
 ( ) เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( ) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก , ซับซ้อน  
 ( ) ไม่มีระบบคิว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3.1 ท่านมีระดับความพึงพอใจข้อความต่อไปนี้อย่างไร โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

คำอธิบาย เลข 1 – 5 ที่อยู่ในช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจ / คาดหวังมากที่สุด  
 4 หมายถึง พึงพอใจ / คาดหวัง  
 3 หมายถึง พึงพอใจ / คาดหวังปานกลาง  
 2 หมายถึง พึงพอใจ / คาดหวังน้อย  
 1 หมายถึง พึงพอใจ / คาดหวังน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 บริการด้านการฝากและถอนเงิน					
- จำนวนช่องบริการที่มี					
- การจัดระบบคิวปัจจุบัน					
- ความสะดวกของแบบฟอร์มต่างๆที่มีให้กรอก					
- ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในปัจจุบัน					
1.2 บริการด้านสินเชื่อ					
- ด้านระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ					
- ด้านเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ					
- ด้านขั้นตอนในการทำสินเชื่อ					
1.3 บริการด้านต่างประเทศ					
- ด้านขั้นตอนและเอกสารในการทำธุรกรรมเงินโอนต่างประเทศ					
1.4 บริการด้านเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต					
- ด้านขั้นตอนในการเปิดบัญชีและทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต					
- ด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				
	5	4	3	2	1
1.5 บริการด้านบัตรเครดิต					
- ด้านเอกสารและขั้นตอนในการทำบัตรเครดิต					
- ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต					
1.6 บริการด้านกองทุน					
- ด้านขั้นตอนในการซื้อ - ขายกองทุน					
1.7 บริการด้านเงินออมแบบมีประกันชีวิตและประกันวินาศภัย					
- ด้านระยะเวลาในการออมและความคุ้มครอง					
- ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการออม					
<b>2. ด้านราคา</b>					
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
- ด้านค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมเงินโอนต่างประเทศ					
- ด้านค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต					
- ด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเครดิต					
- ด้านอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต					
- ด้านผลตอบแทนด้านเงินปันผลของกองทุน					
- ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตและประกันวินาศภัย					
<b>3. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
- ด้านการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่					
- ด้านเอกสารและข่าวสารของธนาคาร					
- ด้านของขวัญ แจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน					
- ด้านของชำร่วยสำหรับผู้ใช้บริการบัตรเครดิตและบัตรเครดิต					
<b>4. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b>					
- ด้านการต้อนรับกล่าวคำทักทายและขอบคุณ					
- ด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				
	5	4	3	2	1
- ด้านอรรถาธิบายและความเอาใจใส่ของพนักงาน - ด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ - ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>5.ด้านสถานที่</b> - ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคาร - ด้านที่จอดรถ - การจัดที่นั่งขณะรอให้บริการ - มีบริการอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					

3.2 ท่านมีระดับความคาดหวังต่อธนาคารกับข้อความต่อไปนี้อย่างไรบ้าง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ปัจจัย	ความคาดหวังในอนาคต				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b> 1.1 บริการด้านการฝากและถอนเงิน - คาดว่าจะมีจำนวนช่องบริการเพิ่มมากขึ้น - คาดว่าจะมีการใช้ระบบบัตรคิวเพื่อนั่งรอให้บริการและทำได้รวดเร็วขึ้น - คาดว่าจะมีการปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆเพื่อใช้เวลากรอกน้อยลงและเข้าใจง่ายขึ้น - คาดว่าจะมีการนำเอาเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้ในระบบธนาคาร ที่ทันสมัยมาใช้					
1.2 บริการด้านสินเชื่อ - คาดว่าเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อจะรวดเร็วมากขึ้น - คาดว่าเอกสารและขั้นตอนที่ใช้เพื่อการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					

ปัจจัย	ความคาดหวังในอนาคต				
	5	4	3	2	1
<p>1.3 บริการด้านต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่ามีความรวดเร็วและถูกต้องในการทำธุรกรรมด้านเงินโอนและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ</li> </ul>					
<p>1.4 บริการด้านเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าขั้นตอนในการเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน</li> <li>- คาดว่าบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต ที่ให้ใช้จะสามารถถอนและโอนเงินได้ครั้งละจำนวนมากๆ และเสียค่าธรรมเนียมน้อยลง</li> </ul>					
<p>1.5 บริการด้านบัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าเอกสารและขั้นตอนในการทำบัตรเครดิต จะไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และได้รับบัตรรวดเร็ว</li> </ul>					
<p>1.6 บริการด้านกองทุน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าขั้นตอนการซื้อ - ขายกองทุนจะสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น</li> </ul>					
<p>1.7 บริการด้านเงินออมแบบมีประกันชีวิตและประกันวินาศภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าระยะเวลาในการออมเงินสั้นลง</li> <li>- คาดว่าผลประโยชน์ที่ได้รับมากขึ้น</li> </ul>					
<p>2. ด้านราคา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- คาดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จะลดลง</li> <li>- คาดว่าค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมเงินโอนต่างประเทศ จะอยู่ในระดับที่เหมาะสมมากขึ้น</li> <li>- คาดว่าค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตจะลดลง</li> <li>- คาดว่าจะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเครดิต</li> </ul>					

ปัจจัย	ความคาดหวังในอนาคต				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าอัตราดอกเบี้ยจากการใช้บัตรเครดิตจะลดลง</li> <li>- คาดว่าผลตอบแทนด้านเงินปันผลของกองทุนของธนาคารจะมากขึ้น</li> <li>- คาดว่าค่าเบี้ยประกันชีวิตและค่าเบี้ยประกันวินาศภัยจะลดลง</li> </ul>					
<b>3. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าการ โฆษณา,ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จะมีเพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงให้น่าสนใจมากขึ้น</li> <li>- คาดว่าจะมีการส่งเอกสารและข่าวสารของธนาคารให้ลูกค้าได้ทราบความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- คาดว่าธนาคารจะแจกของขวัญและของชำร่วยอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกๆปี</li> <li>- คาดว่าธนาคารจะให้ของชำร่วยสำหรับผู้ใช้บริการบัตร เดบิตและบัตรเครดิตให้เหมาะสมและรวดเร็ว</li> </ul>					
<b>4. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดว่าพนักงานจะให้การต้อนรับ กล่าวคำทักทาย และขอบคุณเมื่อใช้บริการทุกครั้ง</li> <li>- คาดว่าธนาคารจะเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นกว่าปัจจุบัน</li> <li>- คาดว่าพนักงานจะมีอัธยาศัยและให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- คาดว่าพนักงานจะมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการแก่ลูกค้า</li> <li>- คาดว่าพนักงานจะมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า</li> </ul>					



ปัจจัย	ความคาดหวังในอนาคต				
	5	4	3	2	1
<b>5. ด้านสถานที่</b> - คาดว่าธนาคารจะมีสถานที่ตั้งที่สะดวกและมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า - คาดว่าธนาคารแต่ละสาขามีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ - คาดว่าธนาคารจะมีบริการน้ำดื่มและลูกอมแจกลูกค้าขณะนั่งรอคิว - คาดว่าธนาคารจะมีหนังสือพิมพ์/วารสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ให้นั่งอ่านขณะรอรับบริการให้บริการ					

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

##### 1. ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

.....

.....

.....

##### 2. ด้านราคา

ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

.....

.....

.....

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่พบ

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

.....  
.....  
.....

4. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัญหาที่พบ

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

.....  
.....  
.....

5. ด้านสถานที่

ปัญหาที่พบ

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกัณฑพร ช่วงชิด
วัน เดือน ปีเกิด	12 ตุลาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2536-2538 พนักงานชั้นกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2539-2546 พนักงานเทลเลอร์รับมอบอำนาจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน พนักงานธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)