

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยระดับปริญญาโทของ นางสาว ภารุณี อุ่นเรือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลัง การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยน รูปแบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอ ความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลและความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จะ ถูกนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

1. ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ []1. ชาย []2. หญิง

2. อายุ

- []1. ต่ำกว่า 20 ปี []2. 21 - 30 ปี
 []3. 31 – 40 ปี []4. 41 - 50 ปี
 []5. 51 – 60 ปี []6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- []1. โสด []2. สมรส []3. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- []1. ประถมศึกษา []2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 []3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. []4. ปวศ./อนุปริญญา
 []5.ปริญญาตรี []6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

- []1.ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ []2. เจ้าของกิจการ
 []3. พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท []4. เกษตรกร
 []5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือน

- []1. น้อยกว่า 10,000 บาท []2. 10,000-30,000 บาท
 []3. 30,001 – 50,000 บาท []4. 50,001-100,000 บาท
 []5. 100,001 บาทขึ้นไป

2. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7. ปัจจุบันท่านใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 []2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 []3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 []4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 []5. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 []6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 []7. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
 []8. ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
 []9. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
 []10. ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
 []11. ธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน)
 []12. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครธน จำกัด (มหาชน)
 []13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. การใช้บริการของท่านในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยเปลี่ยนธนาคารหรือไม่

- []1. เคยเปลี่ยน 1 – 2 ครั้ง []2. เคยเปลี่ยน 3 – 4 ครั้ง
 []3. เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง []5. ไม่เคยเปลี่ยน

9. สาเหตุที่ท่านเปลี่ยนธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การให้บริการล่าช้า ไม่สะดวก มีความผิดพลาดบ่อย
- 2. ไม่มีบริการที่ต้องการ
- 3. พนักงานบริการ ไม่มีความรู้ ไม่แนะนำรายละเอียด พูดยาไม่สุภาพ
- 4. อัตราดอกเบี้ยไม่เป็นที่พอใจ
- 5. ไม่เชื่อถือด้านความมั่นคงของธนาคาร
- 6. ธนาคารมีภาพพจน์ไม่ดี
- 7. ท่าเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการติดต่อ เช่น ไม่มีที่จอดรถ อยู่ไกลบ้านหรือที่ทำงาน
- 8. การตกแต่งภายนอกและภายในไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย
- 9. สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอ ไม่เย็นสบาย
- 10. อุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย
- 11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ปัจจุบันท่านใช้บริการเสริมอะไรบ้าง นอกเหนือจากการใช้ฝาก-ถอนเงินกับธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. บริการด้านบัตรเครดิต
- 2. บริการด้านประกันภัย/ประกันชีวิต
- 3. บริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ฯลฯ
- 4. บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet
- 5. บริการฝาก – ถอน ผ่าน ATM./เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ
- 6. บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- 7. บริการด้านการลงทุน
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ความถี่ในการใช้บริการด้านต่างๆของธนาคารพาณิชย์

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. เดือนละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. เดือนละ 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

12. โดยปกติท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านสื่อประเภทใด

- [] 1. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร [] 2. แผ่นพับของธนาคาร
 [] 3. โทรทัศน์ [] 4. วิทยุ
 [] 5. ไปสเตอร์ที่ติดในธนาคาร [] 6. เพื่อน/คนรู้จัก
 [] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

13. ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ท่านเคยใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ หรือไม่

- [] 1. เคย (ตอบทั้งก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา) ไม่ต้องตอบข้อ 14
 [] 2. ไม่เคย (ตอบเฉพาะหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา) ตอบข้อ 14

14. การที่ท่านมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเพราะธนาคารไทยพาณิชย์มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ใช่หรือไม่

- [] 1. ใช่ [] 2. ไม่ใช่

15. ถ้าเคยใช้บริการด้านไหนกับธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ | หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ |
|--|--|
| [] 1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ | [] 1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ |
| [] 2) บัญชีเงินฝากเดินสะพัด/กระแสรายวัน | [] 2) บัญชีเงินฝากเดินสะพัด/กระแสรายวัน |
| [] 3) บัญชีเงินฝากประจำ | [] 3) บัญชีเงินฝากประจำ |
| [] 4) เงินฝากระยะยาว | [] 4) เงินฝากระยะยาว |
| [] 5) บริการ โอนเงิน | [] 5) บริการ โอนเงิน |
| [] 6) บริการด้านบัตร ATM | [] 6) บริการด้านบัตร ATM |
| [] 7) บริการด้านบัตรเครดิต | [] 7) บริการด้านบัตรเครดิต |
| [] 8) ธนาคารทางโทรศัพท์ | [] 8) ธนาคารทางโทรศัพท์ |
| [] 9) สินเชื่อธุรกิจ/บุคคล | [] 9) สินเชื่อธุรกิจ/บุคคล |
| [] 10) ชำระค้ำสินค้า/บริการ | [] 10) ชำระค้ำสินค้า/บริการ |
| [] 11) ฝากเช็คเรียกเก็บ | [] 11) ฝากเช็คเรียกเก็บ |
| [] 12) ซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card | [] 12) ซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของขวัญ/e-Gift Card |
| [] 13) โอนเงินระหว่างประเทศ | [] 13) โอนเงินระหว่างประเทศ |
| [] 14) บริการด้านต่างประเทศ | [] 14) บริการด้านต่างประเทศ |

- | | |
|---|---|
| []15) บริการด้านการลงทุน | []15) บริการด้านการลงทุน |
| []16) บริการด้านการประกันชีวิต/ประกันภัย | []16) บริการด้านการประกันชีวิต/ประกันภัย |
| []17) อื่นๆ โปรดระบุ..... | []17) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

16. ท่านเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์มานานเท่าใด

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน
- []2) 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี
- []3) 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- []4) 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- []5) 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- []6) 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี
- []7) มากกว่า 20 ปี

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือน
- []2) 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี
- []3) 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- []4) 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- []5) 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- []6) 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี
- []7) มากกว่า 20 ปี

17. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์บ่อยที่สุด

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 8.30 น. -10.30 น.
- []2) 10.31 น. – 11.30 น.
- []3) 11.31 น. – 12.30 น.
- []4) 12.31 น. – 13.30 น.
- []5) 13.31 น. – 14.30 น.
- []6) หลัง 14.31 น.
- []7) ไม่แน่นอน

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 8.30 น. -10.30 น.
- []2) 10.31 น. – 11.30 น.
- []3) 11.31 น. – 12.30 น.
- []4) 12.31 น. – 13.30 น.
- []5) 13.31 น. – 14.30 น.
- []6) หลัง 14.31 น.
- []7) ไม่แน่นอน

18. จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการด้วยตนเองในที่ทำการนี้

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) น้อยกว่า 1 ครั้ง
- []2) 1 – 4 ครั้ง
- []3) 5 – 9 ครั้ง
- []4) 10 – 14 ครั้ง
- []5) 15 – 19 ครั้ง
- []6) มากกว่า 20 ครั้ง

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) น้อยกว่า 1 ครั้ง
- []2) 1 – 4 ครั้ง
- []3) 5 – 9 ครั้ง
- []4) 10 – 14 ครั้ง
- []5) 15 – 19 ครั้ง
- []6) มากกว่า 20 ครั้ง

19. ระยะเวลาที่รอคอยจริงในการมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 1 – 5 นาที
- []2) 6 – 10 นาที
- []3) 11 – 15 นาที
- []4) 16 – 20 นาที
- []5) มากกว่า 20 นาที

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 1 – 5 นาที
- []2) 6 – 10 นาที
- []3) 11 – 15 นาที
- []4) 16 – 20 นาที
- []5) มากกว่า 20 นาที

20. ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์

ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 1 – 5 นาที
- []2) 6 – 10 นาที
- []3) 11 – 15 นาที
- []4) 16 – 20 นาที
- []5) มากกว่า 20 นาที

หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่

- []1) 1 – 5 นาที
- []2) 6 – 10 นาที
- []3) 11 – 15 นาที
- []4) 16 – 20 นาที
- []5) มากกว่า 20 นาที

4. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย / เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ต่อปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่				หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ
1. ด้านผลิตภัณฑ์								
ศูนย์ Call Center								
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์								
บัญชีเงินฝากประจำ								
บัญชีเงินฝากเดินสะพัด								
บัญชีเงินฝากระยะยาว								
การโอนเงิน								
บัตร ATM								
บัตรเครดิต								
การให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ EASY PHONE EASY NET								
การให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ/บุคคล								

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่				หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ
1. ด้านผลิตภัณฑ์(ต่อ)								
การชำระค่าสินค้า/บริการ								
การรับฝากเช็ค								
การบริการด้านเช็คนาการ/เช็คของขวัญ								
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ								
การให้เช่าตู้നിรัถย								
ที่ปริภยาด้านการลงทุน								
การประกันชีวิต/ประกันวินาศภย								

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่				หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ
2. ด้านอุปกรณ์และสถานที่								
สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร								
มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทิศทางชัดเจน								
สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อ มองเห็นชัดเจน								
สถานที่นั่งรอคอยมีจำนวนเพียงพอ								
เคาน์เตอร์ให้บริการมีความเหมาะสม								
ความสะดวกของสาขา								
มีที่จอดรถเพียงพอ								
มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย								
ความสว่างของสถานที่ให้บริการ								
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในธนาคาร								
ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการและเคาน์เตอร์ รับบริการ								
มีการจัดการระบบคิวที่ดี								

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่				หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ
3. ด้านบุคลากรของธนาคาร								
พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ								
พนักงานให้คำแนะนำก่อนทำรายการ								
พนักงานให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส								
พนักงานให้บริการมีความเป็นกันเอง								
พนักงานสามารถช่วยเหลือคุณได้ไม่ว่าจะไปติดต่อเคาน์เตอร์ไหน								
มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน								
พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือ								
พนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไขหรือข้อกำหนดของการให้บริการต่างๆ จนเข้าใจ								
ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน								
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย								
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ								
พนักงานให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ขณะที่อยู่บนน้ำเคาน์เตอร์								

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	ก่อนการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่				หลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	มาก	ปานกลาง	น้อย	วิธีการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ
4. ด้านการให้บริการ								
บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า								
บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย								
ความรวดเร็วในการให้บริการ								
มีโบว์ชัวร์สินค้าและบริการของธนาคารให้บริการ								
มีแบบฟอร์มต่างๆ เช่น ใบฝาก ใบถอน ปากกาเพียงพอ								
มีป้ายบอกจุดให้บริการได้ถูกที่								
เวลาที่รอนได้รับบริการตามคิว								
การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน								
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน								

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวภารณี อุ่นเรือน
วัน เดือน ปี เกิด	24 กุมภาพันธ์ 2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2520 สำเร็จการศึกษาระดับประโยควิชาชีพ (ปวช.) แผนกพาณิชยการ สถาบันเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ ปี พ.ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิตโปรแกรมวิชาการ จัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2540
ประสบการณ์	พ.ศ. 2524 ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ พ.ศ. 2530 ตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง พ.ศ. 2533 ตำแหน่งพนักงานช่วยบริหาร พนักงานเทลเลอร์ที่รับมอบ อำนาจ พ.ศ. 2536 ตำแหน่งพนักงานช่วยบริหาร พนักงานส่งเสริมและบริการ พ.ศ. 2539 ตำแหน่งพนักงานบริหารชั้นต้น 1 หัวหน้าเทลเลอร์ พ.ศ. 2542 ตำแหน่งพนักงานบริหารชั้นต้น 1 พนักงานธนกิจสัมพันธ์ อาวุโส พ.ศ. 2543 ตำแหน่งพนักงานบริหารชั้นต้น 1 พนักงานธนกิจสัมพันธ์ อาวุโส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่ พ.ศ. 2546 ตำแหน่งพนักงานบริหารชั้นต้น 1 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ พ.ศ. 2546 ตำแหน่งพนักงานบริหารระดับ 2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

พ.ศ. 2547 ตำแหน่งพนักงานบริหารระดับ 2 ผู้จัดการสาขาย่อย
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง
(เชียงใหม่)

พ.ศ. 2548- ปัจจุบัน ตำแหน่งพนักงานบริหารระดับ 3
ผู้จัดการสาขาย่อย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาย่อยกาดสวนแก้ว (เชียงใหม่)