



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ
กับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษา และจะได้นำข้อมูลไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษา ณ โอกาสนี้

นายภัทรวัฒน์ พรหมมาเหล็ก นักศึกษาปริญญาโท
 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด และปัจจัยอื่นๆ
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย / หรือเติมคำในช่องที่กำหนดให้)

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง / หม้าย

() 4. อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา / ปวช. () 2. มัธยมศึกษา / ปวช.
 () 3. อนุปริญญา / ปวส. () 4. ปริญญาตรี
 () 5. ปริญญาโท () 6. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () 5. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน () 6. รับจ้างทั่วไป
 () 7. อาชีพอิสระ () 8. อื่น ๆ ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอน
 ต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

7. บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ท่าน
 เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ขายธนบัตรต่างประเทศ (Notes Sold) (เปลี่ยนเป็นเงินสดบาท)
 () 2. ซื้อธนบัตรต่างประเทศ (Notes Bought) (เปลี่ยนเป็นเงินสดต่างประเทศ)
 () 3. ขายเช็คเดินทางต่างประเทศ (Travellers cheques Sold)
 () 4. ซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ (Travellers cheques Bought)
 () 5. ขายตั๋วเงิน (Clean Bills Sold)
 () 6. ซื้อตั๋วเงิน (Clean Bills Bought)
 () 7. บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)
 () 8. โอนเงินระหว่างประเทศ - โอนออก (Outward)
 () 9. โอนเงินระหว่างประเทศ - โอนเข้า (Inward)
 () 10. Moneygram

8. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

- () 1. 1 - 2 ครั้ง () 2. 3 - 5 ครั้ง
 () 3. 6 - 10 ครั้ง () 4. มากกว่า 10 ครั้ง

9. มูลค่าธุรกรรมที่ท่านใช้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศแต่ละครั้ง
- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 50,000 บาท
- () 3. 50,001 – 100,000 บาท () 4. 100,001 – 500,000 บาท
- () 5. 500,001 – 1,000,000 บาท () 6. มากกว่า 1 ล้านบาท
10. ปัจจุบันท่านใช้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ กับธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ธนาคารกรุงเทพ ฯ () 2. ธนาคารกรุงไทย ฯ
- () 3. ธนาคารกสิกรไทย ฯ () 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ ฯ
- () 5. ธนาคารทหารไทย ฯ () 6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฯ
- () 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด และปัจจัยอื่นๆ ต่อไปนี้ ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเพียงใดในการเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (โปรดทำเครื่องหมาย / หรือเติมคำในช่องที่กำหนดให้)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 มีประเภทธุรกรรมที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ					
1.2 มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน					
2. ด้านราคา (Price), ค่าใช้จ่าย (Cost)					
2.1 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
2.2 ค่าธรรมเนียมของบริการแต่ละประเภท					
3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของ ธนาคาร					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
4.2 การแจกของที่ระลึก					
4.3 การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ					
5. ด้านกระบวนการ (Process)					
5.1 กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการ					
5.2 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
5.3 การให้บริการที่รวดเร็ว					
5.4 การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
5.5 ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับ ธนาคาร					
6. ด้านบุคลากร (Personnel)					
6.1 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของ พนักงานสาขา					
6.2 ความน่าเชื่อถือของพนักงานสาขา					
6.3 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของพนักงานสาขา					
6.4 การตอบสนองแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่ รวดเร็วของพนักงานสาขา					
7. ปัจจัยด้านองค์กร					
7.1 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร					
7.2 ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร					
7.3 ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.4 นโยบายหรือเงื่อนไขของบริษัทกับธนาคาร					
8. ปัจจัยส่วนบุคคล					
8.1 ความชอบส่วนตัว					
8.2 ใช้บริการตามครอบครัว ญาติหรือเพื่อน					

ส่วนที่ 4 ทศนคติ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

1. ความคิดเห็นโดยรวมที่ท่านมีต่อบริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากการใช้บริการ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด (โปรดทำเครื่องหมาย / หรือเติมคำในช่องที่กำหนดให้)

() 1. พอใจมากที่สุด	() 2. พอใจมาก
() 3. พอใจปานกลาง	() 4. พอใจน้อย
() 5. พอใจน้อยที่สุด	() 6. ไม่พอใจ
2. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงิน โอนต่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอ					
2) พนักงานขาดความรู้ในบริการ					
3) พนักงานทำรายการผิดพลาดบ่อย					
4) พนักงานไม่มีอัธยาศัยในการต้อนรับที่ดี					
5) มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
6) อุปกรณ์ เครื่องใช้ ระบบงานขัดข้องบ่อย					
7) มีค่าธรรมเนียมในการบริการมาก					

ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8) ความล่าช้าในการให้บริการ					
9) มีกฎเกณฑ์และเงื่อนไขมาก					
10) อัตราแลกเปลี่ยนเงินสูงหรือต่ำเกินไป					
11) ไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของ ลูกค้าได้					
12) ไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการเพียงพอ					
13) อื่น ระบุ.....					
14) อื่น ระบุ.....					

2. ข้อเสนอแนะ / ความต้องการของท่านเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงบริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนเงิน
โอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Questionnaire

Factors Influencing the Currency Exchange and Foreign Remittance with one Commercial Bank in Mueang District, Chiang Mai Province

Questionnaire

- Part 1 General information of interviewee.
- Part 2 Information about the use of service of Currency Exchange and Foreign Remittance of interviewee.
- Part 3 Factors Influencing the Currency Exchange and Foreign Remittance.
- Part 4 Problems and comments of service.

Part 1 General information of interviewee.

Mark (/) or write in the blanket.

1. Gender
 male female
2. age
3. Status
 single married
 divorced other
4. Education
 Elementary/diploma High school/diploma
 senior diploma Bachelor's degree
 Master degree Doctor degree
5. Occupation
 Student Government officer
 Worker of state enterprise Private business
 Worker of company General employee
 Free lance Other
6. SalaryBaht

Part 2 General information of behavior of Currency Exchange and Foreign Remittance of interviewee.

7. Service of Currency Exchange and Foreign Remittance with Siam commercial Bank that you usually use.

- 1. Notes sold (to be baht)
- 2. Notes bought (to be international money unit)
- 3. Travellers cheques Sold
- 4. Travellers cheques Bought
- 5. Clean Bills Sold
- 6. Clean Bills Bought
- 7. Foreign Currency Deposit
- 8. Outward
- 9. Inward
- 10. Moneygram

8. How many times do you use the service of Currency Exchange and Foreign Remittance in one month?

- 1. 1-2 times
- 2. 3-5 times
- 3. 6-10 times
- 4. more than 10 times

9. How much money do you usually use with the service of Currency Exchange and Foreign Remittance in one time?

- 1. less than 10,000 baht
- 2. 10,001-50,000 baht
- 3. 50,001-100,000 baht
- 4. 100,001-500,000 baht

10. At the present time, What bank do you use the service of Currency Exchange and Foreign Remittance ?

- Bangkok Bank
- Krungthai Bank
- Kasikorn Bank
- Siam commercial Bank
- Thai Military Bank
- Bank of Ayutthaya
- Other

Part 3 According to following factors of market and other factors, What factors are they important for you to choose service of Currency Exchange and Foreign Remittance of Siam commercial bank? Mark (/) or write on the blanket.

Factors	Levels of important that affect to choose the service				
	maximum	greater	moderate	Less	minimal
1. Product					
1.1 There are many financial services to Choose					
1.2 There is development and adjustment of service on standard continuously					
2. Price, Cost					
2.1 Exchange Rate					
2.2 Fee of each service					
3. Place					
3.1 Bank location					
3.2 Parking					
3.3 Comfort inside the bank					
4. Promotion					
4.1 Advertisement					
4.2 complimentary					
4.3 discount and privilege					
5. Process					
5.1 Rules of service					
5.2 New technology					
5.3 Quick service					
5.4 reliable service					
5.5 suitable document to contact the bank					

Factors	Levels of important that affect to choose the service				
	maximum	greater	moderate	Less	minimal
6. Personnel					
6.1 Knowledge, ability and expert of bank clerk					
6.2 Reliability of bank clerk					
6.3 Efficient communication of bank clerk					
6.4 Quick reaction of bank clerk					
7. Factor of organization					
7.1 Reliability of bank					
7.2 Stability of bank					
7.3 Image and reputation of bank					
7.4 Policy and condition of company to the bank					
8. Personnel factors					
8.1 Personal like					
8.2 service for family and friends					

Part 4 Attitude, comment, problem and advise of service.

1. Your opinion to the service of Currency Exchange and Foreign Remittance of Siam commercial bank with Thapae branch , how much are you satisfy after using service Siam commercial bank?

Mark (/) or write on the blanket.

- the most satisfy very satisfy
 satisfy less satisfy
 the least satisfy no satisfy

2. What are problem do you have from service of Currency Exchange and Foreign Remittance of Siam commercial bank?

Problems	Levels of importance that affect to choose the service				
	maximum	greater	moderate	Less	minimal
1) Not enough staff to service					
2) Staff have no knowledge of service.					
3) Staff usually make mistakes.					
4) Staff are not friendly.					
5) No parking					
6) Non-working office supply.					
7) Expensive fee					
8) Slowly service					
9) Too many rules and conditions					
10) Too high and too low rate of money exchange.					
11) Unable to service on customer's require					
12) No providing information of service					

Problems	Levels of importance that affect to choose the service				
	maximum	greater	moderate	Less	minimal
13) Other					
14) Other					

2. Comment/require for improving service of Currency Exchange and Foreign Remittance of Siam commercial bank.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

THANK YOU .

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายภัทรวัฒน์ พรหมมาเหล็ก	
วัน เดือน ปีเกิด	27 กุมภาพันธ์ 2521	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแม่จันวิทยาคม จังหวัดเชียงราย
	พ.ศ. 2544	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2544-45	กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	พ.ศ.2546-ปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved