



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ
บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นตามรายละเอียดของตนเอง ตามที่ปรากฏรายละเอียด ในแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น และจะปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริง และความรู้สึกริ่กคึกคักของตัวเอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

อรุณี ใจคำ

ผู้วิจัย

แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้

เอทีเอ็ม

ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ..... ปี
3. สถานภาพ
 โสด สมรส
 หย่า หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 ข้าราชการ / พนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย พนักงานบริษัท / รับจ้าง
 นักเรียน / นักศึกษา อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1. ท่านมีบัตรเอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน.....บัตร
2. ท่านใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นเวลานานเท่าใด.....ปี.....เดือน
3. ในเวลาหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ท่านใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน.....ครั้ง

4. เหตุผลที่ท่านใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย คือข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด
 - () ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร
 - () อัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่า การใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
 - () มีจำนวนตู้เอทีเอ็มให้บริการอย่างทั่วถึง
 - () มีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร
 - () ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - () สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกประเภทเหมือนที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
 - () สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ถอนเงิน
 - () บริการ โอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเองและ โอน ไปบัญชีบุคคลอื่น
 - () สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี
 - () บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
 - () สมัครใช้บริการเคทีบีออนไลน์/พ็อกเก็ตแบงก์
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในสถานที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ห้างสรรพสินค้า/ร้านค้า
 - () ตลาดสด
 - () สาขาของธนาคาร
 - () โรงพยาบาล
 - () โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
 - () ที่ทำงาน
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ท่านใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน.....บาท
8. ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ท่านเสียค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยแต่ละเดือนเป็นจำนวนเงิน..... บาท

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ตามปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับอิทธิพล			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
1. มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย				
2. รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน				
3. การใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย				
ด้านราคา (Price)				
1. อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร				
2. ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน				
3. ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)				
1. มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป				
2. มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ				
3. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการใช้บริการ				
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
1. การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ				
2. มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้าผู้โชคดี				
3. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น				
4. มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ มีป้ายโฆษณาติดประกาศ				

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับอิทธิพล			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
ด้านบุคลากร (People)				
1. พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ				
2. พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ				
3. พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้น กระบวนการ				
4. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม				
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)				
1. ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน				
2. สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และ รวดเร็ว				
3. มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัย				
ด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)				
1. ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พักร ที่ทำงาน สถานศึกษา				
2. สามารถจอดรถได้สะดวก				
3. ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ				
4. มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

◆ ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย 3 ลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่ 1 คือ มาก / 2 คือ ปานกลาง / 3 คือ น้อย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

- () มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย
- () รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
- () การใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย

2. ด้านราคา (Price)

- () อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
- () ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน
- () ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- () มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป
- () มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ
- () สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ
- () มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้าผู้โชคดี
- () มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
- () มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ / ใบปลิว หรือ มีป้ายโฆษณาติดประกาศ

5. ด้านบุคลากร (People)

- () พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ
- () พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ
- () พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ
- () พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

- () ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
- () สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว
- () มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของธนาคาร

7. ด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)

- () ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน สถานศึกษา
- () สามารถจอดรถได้สะดวก
- () ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ
- () มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการตู้เอทีเอ็ม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือค่ะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวอรุณี ใจคำ
วัน เดือน ปีเกิด	1 เมษายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยโยนก ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย ปี 2549 - ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved