



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่องพฤติกรรมของลูกค้านำในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นความจริงและเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

- เพศ  
( ) ชาย ( ) หญิง
- อายุ ..... ปี
- ระดับการศึกษา  
( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
( ) อนุปริญญา/ ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท
- อาชีพ  
( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน  
( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ  
( ) เกษียณอายุ ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
( ) เกษตรกร ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- รายได้ต่อเดือน (บาท)  
( ) ไม่เกิน 8,000 ( ) 8,001-12,000 ( ) 12,001-16,000 ( ) 16,001-20,000  
( ) 20,001-24,000 ( ) 24,001-28,000 ( ) 28,001-32,000 ( ) 32,001-36,000  
( ) 36,001-40,000 ( ) 40,001-44,000 ( ) 44,001-50,000 ( ) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน
- จำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงาน.....คน
- ลักษณะที่อยู่อาศัย  
( ) บ้านเช่า/ห้องเช่า/หอพัก ( ) บ้านพักสวัสดิการ  
( ) บ้านของตนเอง ปลอดภาระ ( ) บ้านของตนเอง ผ่อนกับธนาคาร  
( ) บ้านของบิดา/มารดา/ครอบครัว

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน

1. เงินฝากที่ท่านใช้บริการกับธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) เงินฝากออมทรัพย์ จำนวนเงินที่ฝากโดยประมาณ.....บาท  
 ส่วนใหญ่ฝากกับธนาคาร.....
  - ( ) เงินฝากประจำ จำนวนเงินที่ฝากโดยประมาณ.....บาท  
 ส่วนใหญ่ฝากกับธนาคาร.....
  - ( ) เงินฝากกระแสรายวัน จำนวนเงินที่ฝากโดยประมาณ.....บาท  
 ส่วนใหญ่ฝากกับธนาคาร.....
  - ( ) สลากออมสิน / ธกส. จำนวนเงินที่ฝากโดยประมาณ.....บาท  
 ส่วนใหญ่ฝากกับธนาคาร.....
  - ( ) อื่น ๆ เช่น..... จำนวนเงินที่ฝากโดยประมาณ.....บาท  
 ส่วนใหญ่ฝากกับธนาคาร.....
2. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร ..... ปี
3. ความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือน
  - ( ) สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง
  - ( ) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
  - ( ) สัปดาห์ละครั้ง
  - ( ) เดือนละ 1-2 ครั้ง
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. บริการทางการเงินอื่น ๆ ที่ใช้บริการนอกจากบริการเงินฝาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
  - ( ) การกู้เงิน
  - ( ) การโอนเงิน
  - ( ) การออกตราสารต่างๆ
  - ( ) การรับชำระค่าสินค้าสาธารณะประเภทต่างๆ
  - ( ) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง
  - ( ) การใช้บริการบัตรเครดิต
  - ( ) ธุรกิจการเงินต่างประเทศ
  - ( ) อื่น ๆ
5. ใครเป็นผู้แนะนำท่านให้มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
  - ( ) ตนเอง
  - ( ) บิดา มารดา
  - ( ) คู่สมรส
  - ( ) บุตร/หลาน
  - ( )ญาติพี่น้อง
  - ( ) พนักงานธนาคาร
  - ( ) เพื่อน
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน

ปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการฝากเงินกับสถาบันการเงินมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด</b>					
<b>1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
การมีความหลากหลายของประเภทเงินฝาก คือมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว					
การบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงิน ฯลฯ					
การมีตู้ ATM กระจายให้บริการครอบคลุม ทั่วถึง					
การมีตู้ฝากเงิน-ปรับสมดุลเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ					
การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ					
<b>1.2 ด้านราคา</b>					
การมีค่าธรรมเนียมในการฝากเงินข้ามจังหวัดต่ำ					
<b>1.3 ด้านสถานที่</b>					
การมีสาขามากสามารถรองรับความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ					
สถาบันการเงินที่ใช้บริการอยู่ใกล้ที่พัก-ที่ทำงาน					
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
<b>1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย					
การได้รับคำชักชวนจากพนักงานธนาคาร					
การแจกของขวัญ, ของกำนัลในโอกาสพิเศษหรือในเทศกาลต่างๆ แก่ผู้ฝากเงิน					
<b>1.5 ด้านการให้บริการ</b>					
การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
พนักงานมีความรู้และให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการกับทางธนาคาร					
พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ และเต็มใจให้บริการ					
พนักงานมีคุณภาพในการให้บริการ					
การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	ระดับความสำคัญที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนในการใช้บริการการฝากเงินง่ายและสะดวกสบาย					
<b>2. ปัจจัยอื่น ๆ</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความคุ้มค่า และแน่นอน					
การคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน โดยรัฐบาล					
ความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ					

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจจากการใช้บริการสถาบันการเงิน

ท่านได้รับความพึงพอใจในปัจจัยต่อไปนี้ จากสถาบันการเงินที่ท่านใช้บริการอยู่มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด</b>					
<b>1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ</b>					
การมีความหลากหลายของประเภทเงินฝาก คือมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว					
การบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงิน ฯลฯ					
การมีตู้ ATM กระจายให้บริการครอบคลุม ทั่วถึง					
การมีผู้ฝากเงิน-ปรับสมดุลเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ					
การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ					
<b>1.2 ด้านราคา</b>					
การมีค่าธรรมเนียมในการฝากเงินข้ามจังหวัดต่ำ					
<b>1.3 ด้านสถานที่</b>					
การมีสาขามากสามารถรองรับความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ					
สถาบันการเงินที่ใช้บริการอยู่ใกล้ที่พัก-ที่ทำงาน					
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
<b>1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ครบถ้วน สม่ำเสมอ และทันสมัย					
การได้รับคำชักชวนจากพนักงานธนาคาร					

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การแจกของขวัญ, ของกำนัลในโอกาสพิเศษหรือในเทศกาลต่างๆ แก่ผู้ฝากเงิน					
<b>1.5 ด้านการให้บริการ</b>					
การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
พนักงานมีความรู้และให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการกับทางธนาคาร					
พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ และเต็มใจให้บริการ					
พนักงานมีคุณภาพในการให้บริการ					
การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
ขั้นตอนในการใช้บริการการฝากเงินง่ายและสะดวกสบาย					
<b>2. ปัจจัยอื่นๆ</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความคุ้มค่า และแน่นอน					
การคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน โดยรัฐบาล					
ความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ					

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้บริการจากสถาบันการเงิน

.....

.....

**ประวัติผู้เขียน****ชื่อ-สกุล**

นาย พงศธร จำนงศิตธรรม

**วัน เดือน ปี เกิด**

6 มิถุนายน 2527

**ประวัติการศึกษา**สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved