



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

## ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการด้านเงินฝากของตู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 51 - 60 ปี
<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 60 ปี	
3. สถานภาพ
 

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. มีภรรยา	
<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา-ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพปัจจุบัน
 

<input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 3. เจ้าของกิจการ	<input type="checkbox"/> 4. ลูกจ้างบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
6. ระดับรายได้ต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 40,001 - 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 50,000 บาท
7. ประเภทเงินฝากที่ใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. กระแสรายวัน	<input type="checkbox"/> 2. ออมทรัพย์
<input type="checkbox"/> 3. ฝากประจำ	<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. วัตถุประสงค์ในการฝากเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. เป็นทุนหมุนเวียนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> 2. บัญชีเงินเดือน
<input type="checkbox"/> 3. สำหรับตัดค่าสาธารณูปโภค	<input type="checkbox"/> 4. สะสมใช้ยามฉุกเฉิน
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....	

9. จำนวนครั้งที่ท่าน ผาก-ถอน ในแต่ละเดือน

1. 1-2 ครั้งต่อเดือน
2. 3-5 ครั้งต่อเดือน
3. 6-10 ครั้งต่อเดือน
4. มากกว่า 10 ครั้ง

10. ปัจจุบันท่านใช้บริการเงินฝากธนาคารใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ธนาคารกรุงเทพ
2. ธนาคารกสิกรไทย
3. ธนาคารกรุงไทย
4. ธนาคารไทยพาณิชย์
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
6. ธนาคารทหารไทย
7. ธนาคารนครหลวงไทย
8. ธนาคารเอเซีย
9. อื่น ๆ .....

11. ระยะเวลาที่ท่านเริ่มใช้บริการเงินฝากจนถึงปัจจุบัน

1. ไม่เกิน 1 ปี
2. มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
3. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
4. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

12. ปัจจุบันสถานภาพของท่านเป็นประเภทใด

1. บุคคลธรรมดา
2. นิติบุคคล (ห้าง, ร้าน, บริษัท)

13. ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้บริการเงินฝากจากที่ไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร
2. ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
3. ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่แล้ว
4. ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ
5. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของ  
ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
	มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย				
	รูปแบบสมุดเงินฝากที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าสวยงาม				
	มีบริการเสริมเช่น บัตรเอ.ที.เอ็ม. , บัตรเครดิต				
	มีบริการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค				
	อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				
2.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)	ปัจจัยด้านราคา (Price)				
	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก				
	อัตราค่าธรรมเนียมการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค				
	ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน				
	ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม				
	ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรเครดิต				
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)	ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)				
	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงานสะดวกต่อการเดินทาง				
	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกต่อการเดินทาง				
	บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ				
	ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ				
	สถานที่กว้างขวาง มีช่องการให้บริการที่เพียงพอ				
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
	ข้อมูลการให้บริการของธนาคารทันสมัยและครบถ้วน				
	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ				
	มีการจัดสัปดาห์เงินฝากและมีของขวัญแจก				
	มีส่วนลดร้านค้า กรณีใช้บัตรเครดิต				
	อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2.5</b>	<b>ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personal)</b>				
	พนักงาน มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย				
	พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเป็นอย่างดี				
	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทที่ดี				
	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ				
	พนักงานให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้อง				
	พนักงานมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว				
	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค				
	พนักงานติดต่อได้สะดวก				
	อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....				
<b>2.6</b>	<b>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>				
	ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย				
	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม				
	ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารต่าง ๆ				
	ชื่อเสียงของธนาคาร				
	มีที่นั่งรอเพียงพอ				
	มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอคอย/มีน้ำชาหรือกาแฟให้ดื่ม				
	มีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูระหว่างรอคอยการให้บริการ				
	อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				
<b>2.7</b>	<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>				
	การให้บริการที่รวดเร็ว				
	การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด				
	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
	การติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก				
	การติดต่อทาง Internet ได้สะดวก				
	อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของ  
ผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

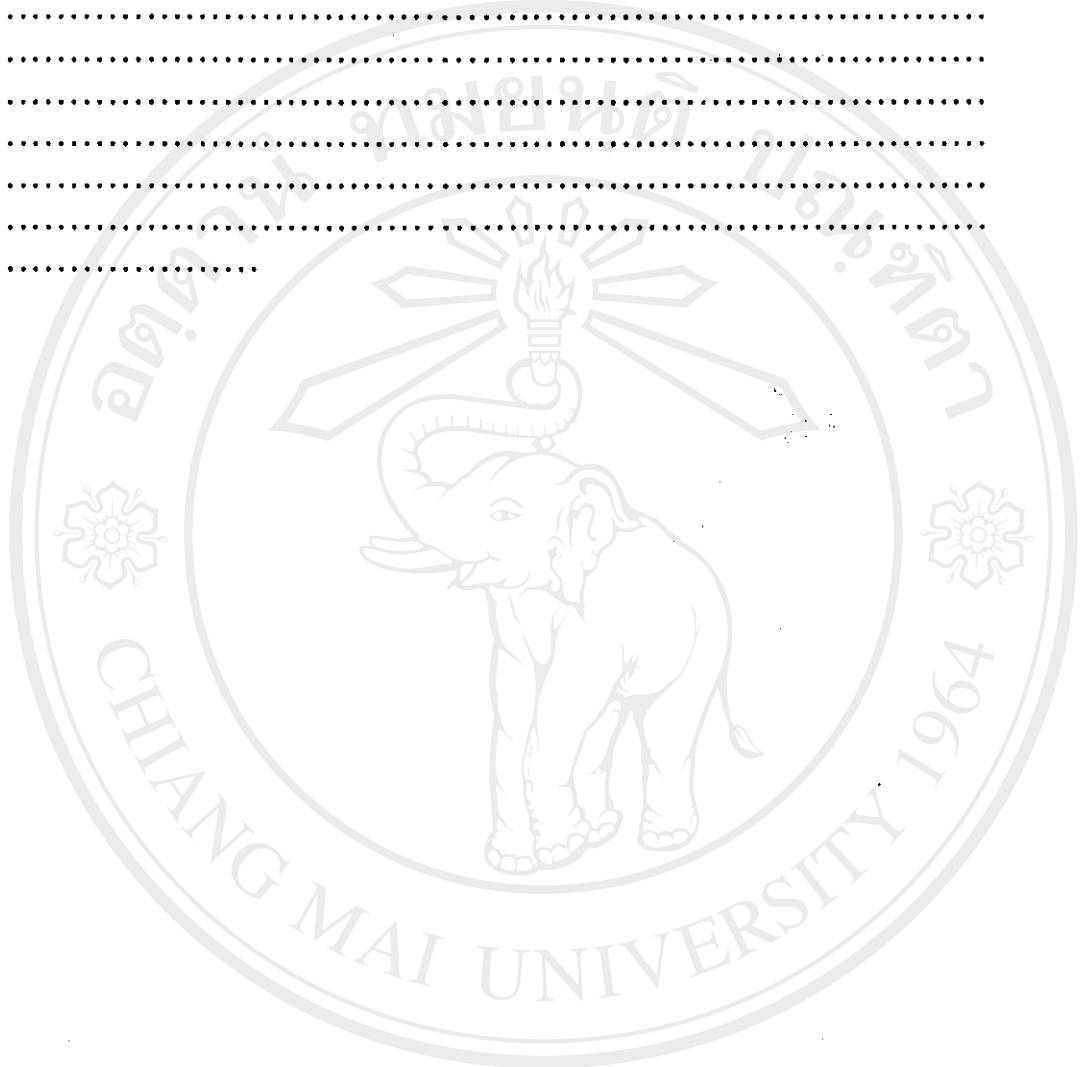
ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
มีประเภทเงินฝากให้เลือกไม่หลากหลาย					
รูปแบบสมุดเงินฝากที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่สวยงาม					
ไม่มีบริการเสริมเช่น บัตรเอ.ที.เอ็ม. , บัตรเครดิต					
ไม่มีบริการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.2 ปัญหาด้านราคา (Price)</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ					
อัตราค่าธรรมเนียมการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคสูง					
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินสูง					
ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม. สูง					
ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรเครดิตสูง					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.3 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ (Place)</b>					
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลที่ทำงานไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลบ้านไม่สะดวกต่อการเดินทาง					
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
ธนาคารไม่มีสาขาทั่วประเทศ					
สถานที่ไม่กว้างขวาง ช่องการให้บริการมีไม่เพียงพอ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.4 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
ข้อมูลการให้บริการของธนาคารไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน					
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ					
ไม่มีการจัดสัปดาห์เงินฝากและไม่มีของขวัญแจก					
ไม่มีส่วนลดร้านค้า กรณีใช้บัตรเครดิต					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					



ปัญหา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.5 ปัญหาด้านบุคลากร (Personal)</b>					
พนักงานอธิบายไม่ถูกต้องและไม่เข้าใจ					
พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ					
พนักงานไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่มีมารยาท					
พนักงานไม่น่าเชื่อถือ					
พนักงานให้บริการไม่สม่ำเสมอและไม่ถูกต้อง					
พนักงานไม่มีการตอบสนอง และการแก้ไขปัญหาล่าช้า					
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค					
พนักงานติดต่อไม่สะดวก					
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>3.6 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>					
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
ธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี การตกแต่งไม่สวยงาม					
ภายในธนาคาร ไม่มีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางเอกสารต่าง ๆ					
ชื่อเสียงของธนาคารไม่ดี					
มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ					
ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอคอย / ไม่มีน้ำชา หรือกาแฟให้ดื่ม					
ไม่มีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูระหว่างรอคอยการให้บริการ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3.7 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
การให้บริการที่ล่าช้า					
การให้บริการที่ผิดพลาด					
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน					
การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก					
การติดต่อทาง Internet ไม่สะดวก					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

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



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท
วัน เดือน ปี เกิด	6 ตุลาคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏนครปฐม ปี พ.ศ. 2539
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2525 ทำงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ร่วมเสริมกิจ จำกัด</p> <p>พ.ศ. 2527 (03/01/27) ทำงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พนักงานเคาน์เตอร์</p> <p>พ.ศ. 2527 พนักงานเคาน์เตอร์ สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2529 พนักงานบัญชี สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2531 พนักงานสินเชื่อ สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2532 พนักงานเทลเลอร์ สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2533 ผู้ช่วยสมุหบัญชี สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2534 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ สาขาสมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2539 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขาเพชรบุรี</p> <p>พ.ศ. 2541 ผู้ช่วยผู้จัดการ สาขานนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร</p> <p>พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ลูกค้าผู้ประกอบการ สาขาสาขานนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร</p>