



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถาม

ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา การค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาในเชิง
วิชาการ

จึงขอความร่วมมือมายังท่านในการให้ข้อมูล และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลของท่านมา
พร้อมนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อตรงกับข้อเท็จจริงหรือเติมคำลงในช่องว่าง

ท่านเคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง หรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

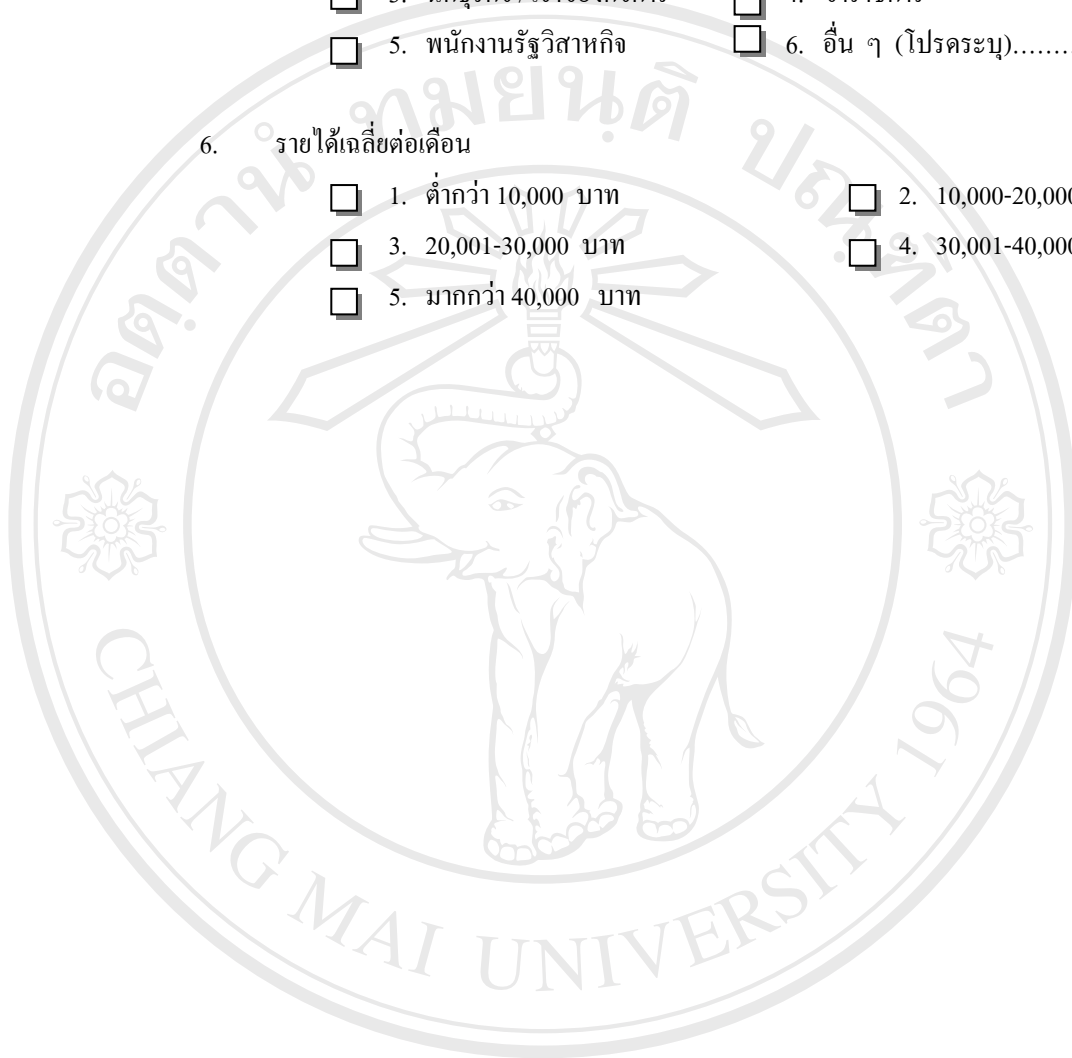
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ระดับปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 3. นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการ |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,000-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 40,000 บาท | |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้า ต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า ปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ซึ่งท่านสามารถใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถยนต์

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

2. ท่านทราบว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง จากสื่อใด

1. โทรทัศน์ 2. หนังสือพิมพ์
 3. วิทยุ 4. แผ่นพับโฆษณาของธนาคาร
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านทราบหรือไม่ว่าบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง มีสาขาใดบ้าง

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

4. ท่านทราบหรือไม่ว่า บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ให้บริการในช่วงเวลา 9.30 น.-20.00 น. ทุกๆ วัน

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

5. ท่านทราบหรือไม่ว่า บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง เปิดให้บริการแก่ลูกค้าทั่ว ๆ ไป ทุกคน

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

6. ท่านทราบหรือไม่ว่า บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ให้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ฝาก-ถอนเงินสด 2. การโอนเงิน
 3. ฝากเช็ค 4. ชำระค่าสินค้าและบริการ
 5. ATM 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านทราบหรือไม่ว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ไม่แตกต่างจากการไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

(บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง หมายถึง บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้ บริการทางการเงินโดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ เช่น การฝาก-ถอนเงินสด, โอนเงิน, ฝากเช็ค, รับชำระค่าสินค้าและบริการ และหลากหลายบริการจากเครื่องกรุงศรี ATM)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
ด้านผลิตภัณฑ์ (PRODUCT)					
1. การบริการ ไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง มีประเภทของผลิตภัณฑ์ และบริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของท่าน					
2. การบริการ ไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ควรมีความน่าสนใจ ความทันสมัย					
3. ธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือในการบริการ ไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านราคา (PRICE)					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร					
2. ค่าธรรมเนียมในการบริการ ไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร					
3. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย
ด้านช่องทางให้บริการ (PLACE)					
1. การบริการไครว-ทวู แบนด์คั้ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น					
2. ที่ตั้งจุดบริการไครว-ทวู แบนด์คั้ง ควรเข้า-ออกสะดวกและเห็นชัดเจน					
3. มีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า					
4. ความกว้างขวางของแต่ละช่องมีความสะดวกในการใช้บริการ					
5. สามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น.					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (PROMOTION)					
1. ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์					
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการไครว-ทวูแบนด์คั้ง อย่างต่อเนื่อง					
3. การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรีไครว-ทวู แบนด์คั้ง					
4. การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านพนักงานให้บริการ (PEOPLE)					
1. พนักงานควรสุภาพมีอัธยาศัยดี น่าเชื่อถือ					
2. พนักงานควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า					
3. พนักงานควรมีความรู้ความชำนาญ					
4. พนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
5. พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
6. พนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจการใช้งาน					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย
ด้านลักษณะทางกายภาพ (PHYSICAL EVIDENCE AND PRESENTATION)					
1. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้ บริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง					
2. การตกแต่งบริเวณให้บริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง					
4. ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณไครว- ทวูแบงค์กิ้ง					
5. แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ					
6. มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอ					
ด้านกระบวนการ (PROCESS)					
1. การบริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง ควรมีความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
2. การบริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง ควรมีความง่ายในการใช้งาน					
3. การบริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง ควรมีระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้					
4. การบริการไครว-ทวู แบงค์กิ้ง ควรมีวิธีแนะนำการให้บริการ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน)

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการ เดิมค่าลงในช่องว่าง

1. ท่านเคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง มานานหรือยัง

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 1 เดือน	<input type="checkbox"/> 2. เกินกว่า 1-3 เดือน
<input type="checkbox"/> 3. เกินกว่า 3-6 เดือน	<input type="checkbox"/> 4. เกินกว่า 6 เดือน
<input type="checkbox"/> 5. ไม่เคยใช้ (ให้ข้ามไปตอบข้อ 7)	
2. ประเภทของบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ฝาก-ถอนเงินสด	<input type="checkbox"/> 2. การโอนเงิน
<input type="checkbox"/> 3. ชำระค่าสินค้าและบริการ	<input type="checkbox"/> 4. ATM
<input type="checkbox"/> 5. ฝากเช็ค	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง / สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 2. 2-3 ครั้ง / สัปดาห์
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 4. 1-2 ครั้ง / เดือน
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
4. วันที่ท่านมาใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ของแต่ละสัปดาห์ คือวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์	<input type="checkbox"/> 2. วันอังคาร
<input type="checkbox"/> 3. วันพุธ	<input type="checkbox"/> 4. วันพฤหัสบดี
<input type="checkbox"/> 5. วันศุกร์	<input type="checkbox"/> 6. วันเสาร์-วันอาทิตย์
5. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง ในช่วงเวลาใด

<input type="checkbox"/> 1. 9.30-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 2. 12.01-14.00 น.
<input type="checkbox"/> 3. 14.01-16.00 น.	<input type="checkbox"/> 4. 16.01-18.00 น.
<input type="checkbox"/> 5. 18.01-20.00 น.	
6. ท่านเคยแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงค์กิ้ง หรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคย	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย
---------------------------------	------------------------------------

7. ท่านชอบใช้บริการด้านธนาคารโดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ หรือไม่
1. ชอบ 2. ไม่ชอบ
8. กรณีไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ในอนาคตท่านคิดจะใช้บริการ หรือไม่
1. ใช่ 2. ไม่ใช่
3. ไม่แน่ใจ
9. อะไรคือสาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่มีบัญชีกับธนาคาร 2. ไม่รู้จักบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง
3. ไม่เชื่อมั่นในบริการกรุงศรี ไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง 4. ไม่สะดวกในการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ต้องการตอบ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือพบปัญหาในการให้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างไรบ้าง (สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน))
- 1.1 ประเภทของการให้บริการไม่หลากหลาย
- 1.2 จำนวนช่องบริการไม่เพียงพอ
- 1.3 ความล่าช้าในการให้บริการ
- 1.4 ปัญหามาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ
- 1.5 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
- 1.6 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้
- 1.7 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในการให้บริการ
- 1.8 ที่ตั้งของจุดบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ
- 1.9 ความไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการของอาคาร
- 1.10 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่เหมาะสม
- 1.11 อุปกรณ์และแบบฟอร์มในการให้บริการมีไม่เพียงพอ
- 1.12 มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และยุ่งยาก
- 1.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะ (ของผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ).....

.....

.....

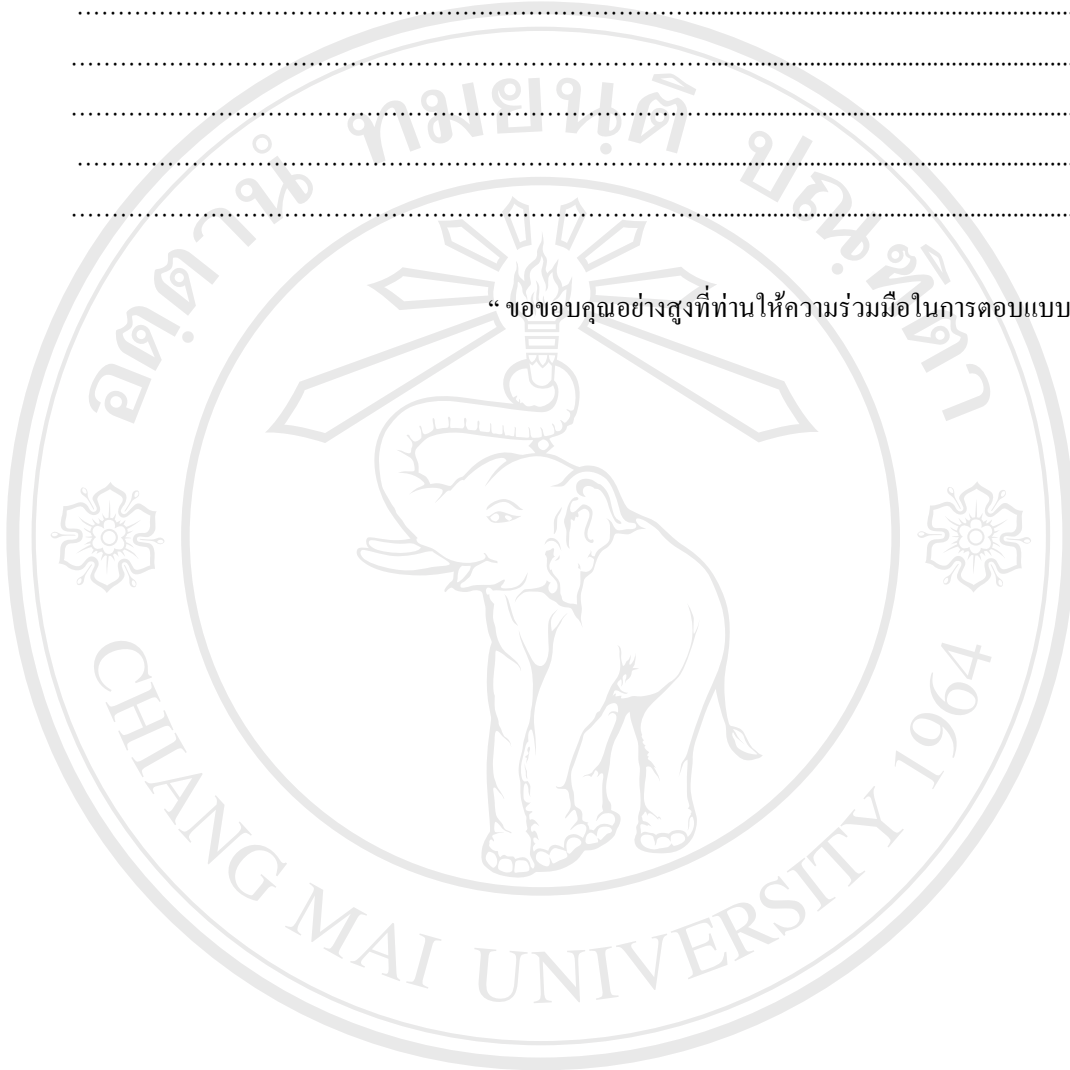
.....

.....

.....

.....

“ ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ”



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ประจิดชัย ฐิติกวิน	
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2503	
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนปทุมคงคา ปริญญาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2527 – ปัจจุบัน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 7 สำนักงานใหญ่	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved