



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรี
อยุธยาจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ข้อมูลของท่านจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม โดยไม่แจกแจงวิเคราะห์เป็นรายบุคคล พร้อมก็นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ท่านเคยใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร หรือไม่

- เคย ไม่เคย (จบการสัมภาษณ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่าง)

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-25 ปี
 3. 26-30 ปี 4. 31-35 ปี
 5. 36-40 ปี 6. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน 4. วิชาชีพอิสระ
 5. กิจการส่วนตัว/ค้าขาย 6. รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง
 7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 8. อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001-40,000 บาท
 5. 40,001-50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี
 3. 4-6 ปี 4. 7-9 ปี
 5. 10 ปีขึ้นไป

8. ปัจจุบันบริการประเภทใดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้บ่อยที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านเงินฝาก | <input type="checkbox"/> 2. ด้านสินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านประกันชีวิต | <input type="checkbox"/> 4. ด้านบริการต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> 5. พันธบัตร/กองทุน | <input type="checkbox"/> 6. แคมเปญรณรงค์/เช็คของขวัญ |
| <input type="checkbox"/> 7. แลกเปลี่ยนเงินตรา | <input type="checkbox"/> 8. ชำระค่าบริการต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 9. โอนเงิน | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ ระบุ |

9. จำนวนครั้งต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 1-4 ครั้ง / เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-8 ครั้ง / เดือน | <input type="checkbox"/> 4. 9 ครั้งขึ้นไป / เดือน |

10. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 24.01-05.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 05.01-08.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 08.01-11.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 11.01-14.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. 14.01-17.00 น. | <input type="checkbox"/> 6. 17.01-20.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 7. 20.01-24.00 น. | |

11. ประเภทของบริการที่ท่านใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติบ่อยที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านฝากเงิน | <input type="checkbox"/> 2. ด้านโอนเงินภายในธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านโอนเงินระหว่างธนาคาร | <input type="checkbox"/> 4. ด้านชำระบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 5. ด้านชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/เติมเงิน | <input type="checkbox"/> 6. ด้านชำระค่าสินค้าและบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ ระบุ..... | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่านต่อการใช้บริการเครื่องรับ
ฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีรายการให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ					
2. สะดวกในการใช้บริการ					
3. มีความรวดเร็วในการใช้บริการ					
4. ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน					
5. ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ					
6. สามารถโอนเงินได้สูงสุด 100,000 บาท / วัน					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
8. ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่า การ โอนเงินผ่านช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร					
9. การ โอนเงินต่างสาขามีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม					
10. ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการมี ความเหมาะสมเป็นธรรม					
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
12. ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ					
13. ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ภายนอกสาขา อยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก					
14. เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายนอกสาขา เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
16. คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
17. มีการแนะนำจากพนักงานให้ใช้บริการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ					
18. ความชัดเจนของป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
20. ขั้นตอนการทำรายการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก					
21. รายละเอียดบอกวิธีการใช้บริการชัดเจน					
22. ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ					
23. มีการเข้าแถวรอเพื่อใช้บริการ					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ					
25. ทำรายการได้ด้วยความรวดเร็ว					
26. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องขณะทำรายการ					
27. ประหยัดเวลาในการทำรายการเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ					
28. สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการทำรายการผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ					
29. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร					
30. ระบบ Call Center 1572 ให้บริการสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง					
31. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ					
32. พนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง					
33. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกายภาพและสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้					
34. มีเทคโนโลยีเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันการผิดพลาดขณะทำรายการ					
35. ความง่ายของปุ่มกดทำรายการ					
36. ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง					
37. โบบันที่รายการมีการแสดงผลรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน					
38. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการมาใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีรายการให้เลือกใช้บริการไม่ครอบคลุมความต้องการ					
2. ข้อจำกัดของวงเงินในการให้บริการ					
3. ไม่สะดวกในการใช้บริการ					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
5. ไม่ทราบค่าธรรมเนียมก่อนการให้บริการ					
6. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขาไม่เหมาะสม					
7. ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการสูงเกินไป					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
9. สถานที่ติดตั้งภายนอกสาขามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ					
10. สถานที่ติดตั้งเครื่องภายในสาขาไม่สามารถให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดได้					
11. มีการรอคิวเพื่อใช้บริการนาน					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
13. การขาดโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ					
14. เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน					
15. ป้ายเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติไม่ชัดเจนมองเห็นไม่สะดวก					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
17. คำอธิบายในการทำรายการไม่ชัดเจน อ่านและเข้าใจยาก					
18. ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
19. ขั้นตอนการฝากเงินด้วยธนบัตรมีความยุ่งยาก					
20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ					
21. ขาดความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ					
22. เกิดความผิดพลาดขณะทำการ					
23. เครื่องปิดให้บริการบ่อย					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร					
25. พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า					
26. พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ					
27. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
ด้านกายภาพและสิ่งที่มีตัวคนมองเห็นได้					
28. หมึกพิมพ์ในใบบันทึกรายการไม่ชัดเจน					
29. ปุ่มทำการรายการแข็งต้องใช้แรงกดมาก					
30. ตัวอักษรบนหน้าจอเครื่องเล็กเกินไป					
31. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนำพร ชีรนันทราพร
วัน เดือน ปีเกิด	12 กรกฎาคม 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปี 2538
ประวัติการทำงาน	2538-ปัจจุบัน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ 4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved