



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University;
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝาก ต่อปัจจัย

ส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูล เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาปัจจัย

ส่วนประสมการตลาดบริการด้านเงินฝาก ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ คำนึงถึงใคร่ขอความ

กรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการวิจัย

ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1 () ชาย

2 () หญิง

2. อายุ

1 () 16 – 30 ปี

2 () 31 – 45 ปี

3 () 46 – 60 ปี

4 () 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1 () นักเรียน/นักศึกษา

2 () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3 () พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

4 () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5 () เกษตรกร

6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

4. ระดับการศึกษา

1 () ประถมศึกษา

2 () มัธยมศึกษาตอนต้น

3 () มัธยมศึกษาตอนปลาย

4 () อนุปริญญา/ ปวส.

5 ()ปริญญาตรี

6 () ปริญญาโทขึ้นไป

5. สถานภาพ

1 () โสด

2 () สมรส

3 () หม้าย/หย่าร้าง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ)

- 1 () ต่ำกว่า 5,000 บาท 2 () 5,000 – 10,000 บาท 3 () 10,001 – 20,000
4 () 20,001 – 30,000 บาท 5 () 30,000 ขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

7. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () เพื่อเรียก 2 () เพื่อเรียกพิเศษ 3 () ประจำรายเดือน
4 () ประจำ 3 เดือน 5 () ประจำ 6 เดือน 6 () ประจำ 12 เดือน

8. ท่านใช้บริการที่สาขาซอยเต่า เป็นระยะเวลานานเท่าใด

- 1 () น้อยกว่า 6 เดือน 2 () 6 เดือน – 1 ปี
3 () 2 - 3 ปี 4 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านไปใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน, ปรับสมุด, โอนเงิน)

- 1 () 1 - 2 ครั้ง/เดือน 2 () 3 - 4 ครั้ง/เดือน
3 () 5 - 6 ครั้ง/เดือน 4 () มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน

10. เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 () ความมั่นคงของสถาบัน 2 () สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
3 () การให้บริการที่ดีของพนักงาน 4 () พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
5 () มีพนักงานเพียงพอให้บริการ 6 () การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
7 () ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย 8 () มีบริการรับฝากเงินที่หลากหลายประเภท
9 () มีบริการรับฝากนอกสถานที่ 10 () มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม
11 () มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ 12 () มีตู้ ATM (สะดวกถอนและโอนเงิน)
13 () ได้รับการแนะนำจากพนักงาน 14 () มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา
15 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาโดยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความรู้สึกของท่านว่ามีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา โดยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1. ผลิตภัณฑ์และบริการ (Service)											
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท											
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน											
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง											
มีบริการรับฝากนอกสถานที่											
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร											
ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์											
มีบริการบัญชีโอนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน											
อื่น ๆ โปรดระบุ.....											
2. ราคา (Price)											
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก											
2.2 ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน											
2.3 ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ											
2.4 ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่											
2.5 ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT											
2.6 ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน											
2.7 ค่าธรรมเนียมดาวน์ครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ											
2.8 อื่น ๆ โปรดระบุ.....											
3. การจัดจำหน่าย (Place)											
3.1 ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก											
3.2 มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ											
3.3 มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM											
3.4 มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ											
3.5 มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ											

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.3 การให้บริการระบบบัตรคิว										
6.4 การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล บัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่										
6.5 การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝาก แต่ละประเภท										
6.6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....										
7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)										
7.1 มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง										
7.2 การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด										
7.3 สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ										
7.4 ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ										
7.5 ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเพียงพอ										
7.6 การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง										
7.7 ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้										
7.8 เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรม มีความเหมาะสม										
7.9 อื่น ๆ โปรดระบุ.....										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Service) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 () มีประเภทเงินฝากไม่หลากหลาย
- 1.2 () ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน
- 1.3 () ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการนอกเหนือจาก ตู้ ATM
- 1.4 () บริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ
- 1.5 () บริการโอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 12.30 น.
- 1.6 () ให้บริการตรวจสอบยอดเงิน โอนทางโทรศัพท์โดยสอบถามข้อมูลผู้เป็นเจ้าของบัญชี
- 1.7 () การตัดบัญชีโอนบัญชีร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน
- 1.8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ราคา (Price) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1 () อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ
- 2.2 () ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงินสูง
- 2.3 () ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกระแสรายวันไม่มีการติดต่อสูง
- 2.4 () ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่สูง
- 2.5 () ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT สูง
- 2.6 () ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงินสูง
- 2.7 () ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษสูง
- 2.8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. การจัดจำหน่าย (Place) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1 () ที่ตั้งไม่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก
- 3.2 () ไม่มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ
- 3.3 () ป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM ไม่ชัดเจน
- 3.4 () ช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากไม่เพียงพอ
- 3.5 () บริเวณสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ
- 3.6 () การจัดสถานที่ภายในไม่เป็นสัดส่วนไม่มีระเบียบ
- 3.7 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1 () ไม่มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ
- 4.2 () มีของชำร่วย ของที่ระลึกไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า
- 4.3 () ของที่ระลึก ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี
- 4.4 () แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ ไม่เพียงพอ
- 4.5 () การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชนน้อยเกินไป
- 4.6 () การโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ มีน้อยเกินไป
- 4.7 () ไม่มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดในช่วงเทศกาล ได้ดีเพียงพอ
- 4.8 () การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ไม่สม่ำเสมอ
- 4.9 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. พนักงาน (People) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 () การต้อนรับของพนักงานไม่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 5.2 () พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- 5.3 () การแต่งกายของพนักงานไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย
- 5.4 () พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำได้อย่างถูกต้อง
- 5.5 () พนักงานใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจยาก อธิบายได้ไม่ชัดเจน
- 5.6 () ผู้จัดการสาขาไม่ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- 5.7 () ผู้จัดการสาขาไม่สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที
- 5.8 () ผู้จัดการสาขาไม่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
- 5.9 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. กระบวนการให้บริการ (Process) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 6.1 () การบันทึกรายการและข้อมูล มักพบข้อผิดพลาด
- 6.2 () การติดต่อบริการฝากและถอน โอนเงิน มีความล่าช้า
- 6.3 () การให้บริการระบบบัตรคิว ไม่เหมาะสม
- 6.4 () การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
- 6.5 () ไม่มีการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท
- 6.6 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 () ภาพลักษณ์และชื่อเสียงเป็นไปในแง่ลบ ไม่นั่นคง
- 7.2 () การจัดสถานที่ไม่มีความสวยงาม ไม่เรียบร้อย และไม่สะอาด
- 7.3 () ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้นั่งรอ
มีไม่เพียงพอ
- 7.4 () อุปกรณ์ที่ให้บริการ ไม่ทันสมัย
- 7.5 () ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ
- 7.6 () การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง ไม่เหมาะสม
- 7.7 () ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางไม่สะดวกต่อการหยิบใช้
- 7.8 () เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความยุ่งยากในการกรอกแบบ
- 7.9 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางปัทมากร ระเบียบ
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2510
ประวัติการศึกษา	ปี 2526 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย ปี 2531 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิชาเขตเทคนิคภาคพายัพ ปี 2537 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2549 โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “GSB MIDDLE MANAGEMENT LEADERSHIP PROGRAM 2006 FOR BRANCH MANAGER” ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์
ประวัติการทำงาน	ปี 2531 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล โครงการพัฒนาที่สูงสามหมื่น ปี 2532 ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติงานสาขา 3 ธนาคารออมสิน สาขาแม่ฮ่องสอน ปี 2535 ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติงานสาขา 3 ธนาคารออมสิน สาขาสารภี ปี 2539 ตำแหน่ง พนักงานสินเชื่อ 4 – 7 ธนาคารออมสิน สาขาหนองหอย ปี 2546 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารออมสิน สาขาดี ปี 2547 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการสาขา ธนาคารออมสิน สาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน)