



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก.

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลของท่านจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่แจกแจงวิเคราะห์เป็นรายบุคคล พร้อมกันนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ของรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 11 - 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 21 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 31 - 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 41 - 50 ปี | <input type="checkbox"/> 6. 51 - 60 ปี |
| <input type="checkbox"/> 7. 61 ปีขึ้นไป | |

3. สถานภาพ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย | <input type="checkbox"/> 4. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ ระบุ..... | |

5. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน | <input type="checkbox"/> 4. วิชาชีพอิสระ |
| <input type="checkbox"/> 5. กิจการส่วนตัว/ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 7. เกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> 8. พ่อบ้าน/แม่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ ระบุ..... | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 30,001 บาทขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการประเภทใดของธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เงินฝาก | <input type="checkbox"/> 2. สลากออมสิน |
| <input type="checkbox"/> 3. สงเคราะห์ชีวิต | <input type="checkbox"/> 4. สินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> 5. พันธบัตร/กองทุน | <input type="checkbox"/> 6. แคมเปญเช็ค/เช็คของขัวญ |
| <input type="checkbox"/> 7. แลกเปลี่ยนเงินตรา | <input type="checkbox"/> 8. ชำระค่าบริการต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> 9. โอนเงิน | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ ระบุ |

2. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 4-6 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 7-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 10 ปีขึ้นไป | |

3. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้ธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ชื่อเสียง/ความมั่นคง | <input type="checkbox"/> 2. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. การให้บริการที่ดีของพนักงาน | <input type="checkbox"/> 4. อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> 5. เงินเดือนผ่านบัญชี | <input type="checkbox"/> 6. ธนาคารให้ความสำคัญต่อท่าน |
| <input type="checkbox"/> 7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ ระบุ..... |

4. ท่านทราบว่าธนาคารออมสินมีรถบริการเคลื่อนที่จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 4. วารสาร/จุลสาร |
| <input type="checkbox"/> 5. อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 6. บุคคลในครอบครัว/เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 7. พนักงานธนาคารออมสิน | <input type="checkbox"/> 8. หน่วยงานราชการ /เอกชน |
| <input type="checkbox"/> 9. โรงเรียน | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ ระบุ..... |

5. ปัจจุบันท่านใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน ณ สถานที่ใด

1. ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง 2. ตลาดเคหะหลักสี่
3. ตลาดวงศกร 4. แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ

6. ท่านใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินทำเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เงินฝาก 2. สลากออมสิน
3. สงเคราะห์ชีวิต 4. สินเชื่อ
5. ตู้ ATM 6. โอนเงิน
7. ชำระค่าบริการต่าง ๆ 8. อื่นๆ ระบุ.....

7. ความถี่ในการใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน

1. น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง 2. เดือนละ 1-4 ครั้ง
3. เดือนละ 5-8 ครั้ง 4. เดือนละ 9 ครั้งขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน ต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่
ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่					
1. รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา					
2. ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ					
3. รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร					
4. สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
3. อัตราค่าธรรมเนียมบริการ					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ท่าจอดที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ สะดวกต่อการใช้บริการ					
2. จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ					
3. เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ (9.00-15.00 น.)					
4. การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่					
2. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่					
3. ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ ของรถเคลื่อนที่					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
2. พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์					
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
4. มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ					
5. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ					
1. ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย					
2. ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ					
3. ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการให้บริการ					
4. มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1. มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ					
2. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน					
3. การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. การให้บริการไม่ผิดพลาด					
3. รถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา					
4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร

1. ท่านเห็นว่ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีปัญหาในบริการด้านใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ให้บริการไม่ครบถ้วน เทียบเท่าสาขา | <input type="checkbox"/> 2. มีประเภทบริการน้อย |
| <input type="checkbox"/> 3. มีบริการไม่ครบวงจร | <input type="checkbox"/> 4. รถมีขนาดเล็กเกินไป |
| <input type="checkbox"/> 5. มาให้บริการไม่ตรงเวลา | <input type="checkbox"/> 6. ไม่มีที่นั่ง สำหรับรอใช้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ ระบุ..... | |

2. ท่านเห็นว่าบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ควรปรับเปลี่ยนช่องทางในการให้บริการข้อใดมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ท่าเลที่ตั้ง ของรถเคลื่อนที่ ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> 2. จำนวนวัน ที่รถเคลื่อนที่มา เปิดให้บริการ ไม่เพียงพอ |
| <input type="checkbox"/> 3. เวลาให้บริการ ของรถเคลื่อนที่ น้อยกว่าสาขา | <input type="checkbox"/> 4. จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ |
| <input type="checkbox"/> 5. ตู้ ATM ชักข้อบ่อ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ ระบุ..... |

3. ท่านเห็นว่ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ควรเพิ่มการส่งเสริมการตลาดข้อใดมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รถเคลื่อนที่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง | <input type="checkbox"/> 2. เอกสารเผยแพร่ข้อมูล ของรถเคลื่อนที่ ไม่ชัดเจน |
| <input type="checkbox"/> 3. ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ ของรถเคลื่อนที่ ไม่ชัดเจน | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ ระบุ..... |

4. ท่านเห็นว่าพนักงานผู้ให้บริการในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ควรแก้ไขด้านใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> 2. การไม่มีมารยาท /
ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 3. การให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค | <input type="checkbox"/> 4. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ |
| <input type="checkbox"/> 5. ความรู้ ความชำนาญ ไม่เพียงพอ | <input type="checkbox"/> 6. การบริการล่าช้า |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ ระบุ..... | |

5. ท่านเห็นว่ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ควรปรับเปลี่ยนภายในรถด้านใดมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เครื่องมือและอุปกรณ์ ภายใน
รถเคลื่อนที่ | <input type="checkbox"/> 2. เก้าอี้เดออร์บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. การตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ ระบุ..... |

6. ท่านเห็นว่ากระบวนการในการให้บริการ ของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ควรแก้ไขด้านใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ใบฝาก ใบถอน เอกสาร ไม่เพียงพอ | <input type="checkbox"/> 2. ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ | <input type="checkbox"/> 4. ไม่สามารถรับฝากออมสิน
ได้ทันทีที่ซื้อ |
| <input type="checkbox"/> 5. ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์
ชีวิตและสินเชื่อ ได้ทันทีที่ชำระเงิน | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ ระบุ..... |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจุฬารักษ์ มีสุนทร
วันเดือนปีเกิด	19 มิถุนายน 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 หนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว
	พ.ศ. 2540 หนาคารออมสิน สาขาบ้านโป่ง
	พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน หนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved