



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่.....

**แบบสอบถาม**

ทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อบริการ “บัตรไม่ต้อง” ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้เพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ( ) ในช่องที่ท่านเลือก หรือ ตอบคำถามในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2.อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 31-40 ปี ( ) 3. 41-50 ปี  
( ) 4. 51-60 ปี ( ) 5. มากกว่า 60 ปี

3.สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4.ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี/กำลังศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี  
( ) 2. ปริญญาตรี/กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี  
( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี/กำลังศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน / นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
( ) 5. นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....



7.ท่านทราบหรือไม่ว่าผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ที่ตู้ที่เครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังจากทราบรหัสรับเงิน แต่ไม่เกินกำหนด 3 วัน นับจากวันที่ผู้โอนได้ทำการโอนเงิน

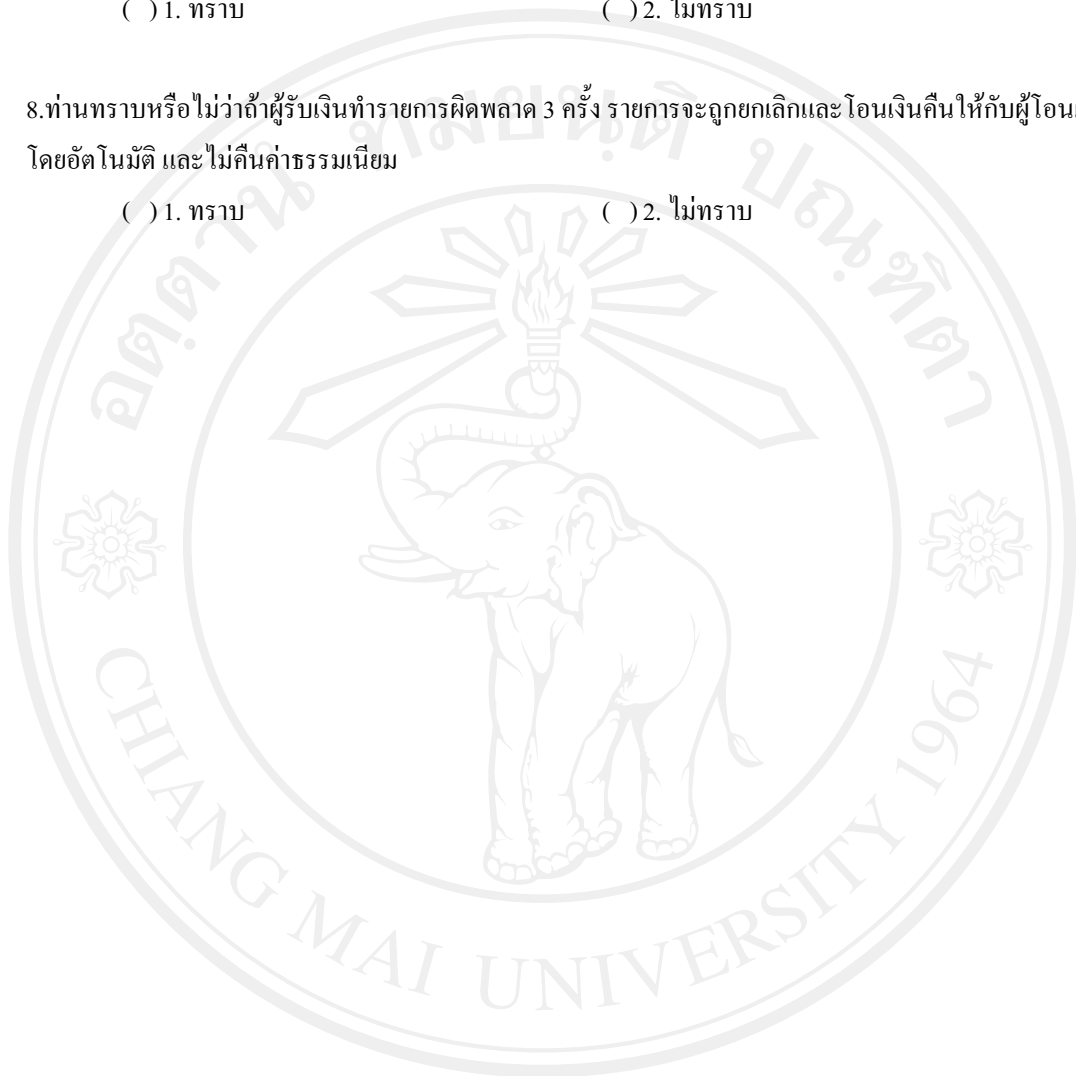
( ) 1. ทราบ

( ) 2. ไม่ทราบ

8.ท่านทราบหรือไม่ถ้าผู้รับเงินทำรายการผิดพลาด 3 ครั้ง รายการจะถูกยกเลิกและโอนเงินคืนให้กับผู้โอนเงินโดยอัตโนมัติ และไม่คืนค่าธรรมเนียม

( ) 1. ทราบ

( ) 2. ไม่ทราบ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการ “บัตรไม่ต้อง” กรุณาฟังคำอธิบายจากผู้สัมภาษณ์  
ก่อนตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3

ส่วนที่ 3 โปรดพิจารณาว่าท่านมีความชอบต่อปัจจัยต่อไปนี้ในการเลือกใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ว่าอยู่ในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ( ) ในช่องว่าง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. เป็นบริการแปลกใหม่ไม่ซ้ำกับที่อื่น					
2. บริการมีความน่าสนใจทันสมัย					
3. ประเภทบริการตรงกับความต้องการของท่าน					
4. สามารถรับเงินโอนได้โดยไม่ต้องมีบัญชีหรือบัตร ATM กับธนาคาร					
5. ตู้ ATM มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน					
6. ตู้ ATM มีความทันสมัยใช้งานง่าย					
7. มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้มาตรฐาน					
8. มีระบบป้องกันในเรื่องความปลอดภัยในการโอนเงิน					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1. ค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าธรรมเนียมการโอนเงินทั่วไป					
2. ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในการแจ้งรหัสรับเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่					
3. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการรับเงินโอน					
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1.สามารถรับเงินผ่านเครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ได้ทั่วประเทศ					
2.ผู้โอนสามารถโอนเงินได้ที่เครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ทั่วประเทศ					
3.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอในการให้บริการ					
4.ผู้โอนสามารถโอนเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้					
5.สามารถทำรายการโอนเงินและรับเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
6.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
7.ความถูกต้องในการให้บริการ					
8.ความง่ายของขั้นตอนการให้บริการ					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1.มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้าย และ แผ่นพับ					
2. มีการลดราคาค่าธรรมเนียม					
3.มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมสม่ำเสมอ					
4.มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ					
5.มีการชิงโชค หรือมีของกำนัลให้กับผู้มาใช้บริการ					
6.พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการได้ชัดเจน					



6. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” คือช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ก่อนเวลา 8.00 น. ( ) 2. 8.01-12.00 น.  
 ( ) 3. 12.01-16.00 น. ( ) 4. 16.01-20.00 น.  
 ( ) 5. 20.01-24.00 น. ( ) 6. หลัง 24.00 น.

7. ท่านเคยแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” หรือไม่

- ( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย

#### ส่วนที่ 4.2 สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ

1. ท่านชอบบริการรับโอนเงินโดยไม่ต้องมีบัญชี หรือ บัตร ATM กับธนาคาร หรือไม่

- ( ) 1. ชอบ ( ) 2. ไม่ชอบ

2. ท่านคิดว่าในอนาคตจะใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” หรือไม่

- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ (ตอบข้อ 3)  
 ( ) 3. ไม่แน่ใจ (ตอบข้อ 3)

3. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านไม่ใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เครื่อง ATM ไม่เพียงพอ ( ) 2. ค่าธรรมเนียมโอนเงินสูงเกินไป  
 ( ) 3. ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ( ) 4. ไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....



**ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ “บัตรไม่ต้อง”**

โปรดทำเครื่องหมาย ( ) ในช่องที่ท่านเลือก หรือ ตอบคำถามในช่องว่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือพบปัญหาในการใช้บริการ “บัตรไม่ต้อง” ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อย่างไรบ้าง (สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ)

- ( ) 1. ไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ
- ( ) 2. ไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำบริการ
- ( ) 3. ความล่าช้าในการให้บริการ
- ( ) 4. มีขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนยุ่งยาก
- ( ) 5. เครื่อง ATM มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- ( ) 6. ที่ตั้งของเครื่อง ATM ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ
- ( ) 7. เครื่อง ATM ชำรุดทรุดโทรม
- ( ) 8. ไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย
- ( ) 9. ไม่ได้รับรหัสรับเงินกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มีสัญญาณ
- ( ) 10. อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่เหมาะสม
- ( ) 11. ไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีมีปัญหาในการใช้งาน
- ( ) 12. เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพและไม่มีความชำนาญ
- ( ) 13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะ (ทั้งกรณีผู้ที่ใช้และไม่เคยใช้บริการ)

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชลิต สนิทธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	7 ตุลาคม 2522
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2546 – 2552 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2552- ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved