



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถาม

การรับรู้ของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเชียงใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์แบบภาพรวม โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายยุทธนา นิลสกุล รหัส

501532034

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ลักษณะของธุรกิจ

 นิติบุคคล บุคคลธรรมดา

2. ประเภทของธุรกิจ

 การเกษตร เครื่องหนัง เคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ อาหาร เสื้อผ้าและสิ่งทอ เซรามิกส์ หัตถกรรม เครื่องประดับ อิเล็กทรอนิกส์ เฟอร์นิเจอร์/ตกแต่ง อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป

4. ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเชียงใหม่

- น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี
 11-15 ปี 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านสินค้าหรือบริการ					
1. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีบริการหลากหลายประเภท					
2. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีบริการที่ตรงตามความต้องการ					
3. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีบริการที่แตกต่างจากธนาคารอื่นและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
4. บริการของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวก เข้าใจง่าย					
5. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีคู่มือการบริการที่ช่วยให้ลูกค้ามีความสะดวกในการใช้บริการ					
ด้านราคา					
1. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความเหมาะสม					
2. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีอัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ ที่ดี ทำให้ลูกค้าได้เปรียบทางธุรกิจ					
3. อัตราดอกเบี้ยในบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความเหมาะสม					

ปัจจัยภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ช่องทางการบริการ					
1. ที่ตั้งของ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ อยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ					
2. ช่วงเวลาการเปิดให้บริการของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความเหมาะสม					
3. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีช่องทางในการติดต่อที่สะดวก เช่น โทรศัพท์, แฟกซ์, อีเมลล์					
4. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีช่องทางบริการทางอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว					
5. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีเครือข่ายของธนาคารตัวแทน ให้บริการได้ทั่วโลก					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง					
2. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีส่วนลดค่าบริการ หรือ อัตราพิเศษแก่ลูกค้า					
3. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีการให้อัตราแลกเปลี่ยนพิเศษแก่ลูกค้า					
4. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า เช่น การอบรมให้ความรู้					
ด้านบริการ					
1. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความสุภาพอ่อนน้อม ในการให้บริการ					
2. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
3. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
4. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีความชำนาญในงานทำงานถูกต้อง รวดเร็ว					
5. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความรู้ในงานและสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้ดี					

ปัจจัยภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วย 4	เฉยๆ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
6. พนักงานศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีความสามารถแก้ปัญหา และให้คำปรึกษาแนะนำ อันเป็นประโยชน์					
7. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านองค์กร					
1. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
2. ชื่อเสียงของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
3. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตามระเบียบการค้าต่างประเทศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายยุทธนา นิลสกุล
วัน เดือน ปี เกิด	22 เมษายน 2524
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2547 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการการค้าต่างประเทศ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศเชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved