



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- () 1. กลุ่มลูกค้าเงินฝากออมสิน
 () 2. กลุ่มลูกค้าสลากออมสิน
 () 3. กลุ่มลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวขวัญชนก กาญจนวิบูลย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี	() 2. 21 – 30 ปี	() 3. 31 – 40 ปี
() 4. 41 – 50 ปี	() 5. 51 – 60 ปี	() 6. 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

() 1. โสด	() 2. สมรส
() 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
() 3. อนุปริญญา/ปวส.	() 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโท	() 6. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัท
 () 5. รับจ้าง () 6. ธุรกิจส่วนตัว
 () 7. ค้าขาย () 8. เกษตรกร
 () 9. อาชีพอิสระ(เช่นทนายความ,แพทย์,สถาปนิก)
 () 10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

7. ท่านใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ เป็นระยะเวลานานเท่าใด

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

8. ท่านใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ บริเวณชั้นใด

- () 1. ชั้น G () 2. ชั้น 3 () 3. ทั้งชั้น G และ ชั้น 3

9. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

- () 1. น้อยกว่าปีละครั้ง () 2. ปีละครั้ง
 () 3. 6 เดือนครั้ง () 4. 2 เดือนครั้ง
 () 5. เดือนละครั้ง () 6. 2-3 ครั้ง/เดือน
 () 7. 4-5 ครั้ง/เดือน () 8. 6-7 ครั้ง/เดือน
 () 9. มากกว่า 7 ครั้ง/เดือน () 10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด

- () 1. 10.30 – 12.00 น. () 2. 12.01 – 14.00 น.
 () 3. 14.01 – 16.00 น. () 4. 16.01 – 18.00 น.
 () 5. 18.00 – 20.00 น.

11. ช่วงวันใดที่ท่านมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด

- | | |
|-------------------|--------------------|
| () 1. วันจันทร์ | () 2. วันอังคาร |
| () 3. วันพุธ | () 4. วันพฤหัสบดี |
| () 5. วันศุกร์ | () 6. วันเสาร์ |
| () 7. วันอาทิตย์ | () 8. ไม่แน่นอน |

12. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ รวมทั้งสิ้นกี่บัญชี

- | | |
|----------------|------------------------|
| () 1. 1 บัญชี | () 2. 2 บัญชี |
| () 3. 3 บัญชี | () 4. 4 บัญชี |
| () 5. 5 บัญชี | () 6. มากกว่า 5 บัญชี |

13. เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร
- () 2. สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน
- () 3. สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด
- () 4. สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น.
- () 5. ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน
- () 6. การให้บริการที่ดีของพนักงาน
- () 7. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
- () 8. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ
- () 9. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
- () 10. ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย
- () 11. มีตู้ ATM , ADM , เครื่องปรับสมุด สะดวกในการฝากถอนและโอนเงิน
- () 12. มีบริการเงินฝากหลายประเภท
- () 13. มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ
- () 14. อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย
- () 15. มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม
- () 16. มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา
- () 17. สถานที่ทำการสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ
- () 18. มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ
- () 19. ที่จอดรถสะดวก
- () 20. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านราคา (Price) (ต่อ)											
2. การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด											
3. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท											
4. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท											
5. ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต											
6. ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา											
7. ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่/ สลากออมสินหรือกรมธรรม์ กรณีหายหรือชำรุด											
ด้าน ช่องทางการให้บริการ (Place)											
1. สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน											
2. สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุดให้บริการ บริเวณชั้น G และ ชั้น 3											
3. สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้บริการสะดวก											
4. สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย											
5. สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขาของธนาคารอื่น											
6. เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.00 – 20.00 น. และ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.30 – 20.00 น.											
7. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ											
8. จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการให้บริการและ มีป้ายแสดงชัดเจน											
9. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ											

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงิน ฝากของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์ พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้าน ช่องทางการให้บริการ (Place) (ต่อ)											
10.มีป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เช่น เปิดบัญชี ฝาก-ถอนเงิน											
11.การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อ ได้ง่าย											
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)											
1.บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย											
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับการ บริการด้านเงินฝากครบถ้วนและเข้าใจง่าย											
3.มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วง เทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก											
4.ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า											
5.ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี											
6.มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก แต่ละประเภท											
7.การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน											
8.มีการโฆษณาเงินฝากผ่านทางสื่อ โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์											
9.มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝาก นอกสถานที่											
10.การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงาน เกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร											

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงิน ฝากของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์ พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้บริการ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านบุคลากร (People)											
1. พนักงานมีกิริยามารยาทเรียบร้อยและ อัธยาศัยดี											
2. พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้											
3. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ											
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ											
5. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า											
6. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม											
7. พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย											
8. พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่าง ปฏิบัติงาน											
9. พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วย ความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม											
10. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน											
11. จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้ บริการ											
กระบวนการในการให้บริการ (Process)											
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ											
2. ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการไม่นาน											
3. ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่											

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการ (Process) (ต่อ)											
4.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก – ถอน โอนเงิน เป็นต้น											
5.ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี											
6.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ											
7.การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน											
8.มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ											
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)											
1. มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ											
2. มีสลิปฝาก – ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก											
3. สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย											
4. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ											
5. ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ											
6. มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน											
7. การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ											
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม											

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)											
9. ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ											

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวขวัญชนก กาญจนวิบูลย์

วัน เดือน ปี เกิด

8 พฤษภาคม 2515

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์บัณฑิต
(รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ.2539 ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการระดับ 3 วิชาการออมสิน
สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ.2541 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 3 วิชาการออมสิน
สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ.2542 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 4 วิชาการออมสิน
สาขาแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
- พ.ศ. 2549 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 วิชาการออมสิน
ภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ.2551 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 วิชาการออมสิน
สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ.2553 – ปัจจุบัน ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7
วิชาการออมสินภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved