



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม
ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาและเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงและการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคาร ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

สุริยา มาตยาบุญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้
บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 50 ปี ขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
<input type="checkbox"/> 3. ปวส.หรืออนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยงานราชการ	<input type="checkbox"/> 2. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้านแม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 6. นักเรียน/นักศึกษา
<input type="checkbox"/> 7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 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. มากกว่า 30,000 บาท	

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

6. ความถี่ในการมาใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วง 1 เดือน

- [] 1. ครั้งเดียว [] 2. 2 ครั้ง
 [] 3. 3 ครั้ง [] 4. 4 ครั้ง
 [] 5. 5 ครั้ง ขึ้นไป

7. ประเภทบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ท่านใช้บริการบ่อยครั้ง

- [] 1. ผัก-ถอน [] 2. ชำระเงินตู้กรุงไทย
 [] 3. โอนเงิน [] 4. ชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สิ้นค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ
 [] 5. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง [] 6. ชำระค่าขนส่ง/ท่องเที่ยว

8. บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด (โปรดระบุเรียงตามลำดับ (1, บ่อยที่สุด) (2, บ่อยเป็นอันดับ 2) และ (3, บ่อยเป็นอันดับ3)

- [] 1. ผัก-ถอน [] 2. ชำระเงินตู้กรุงไทย
 [] 3. โอนเงิน [] 4. ชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สิ้นค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ
 [] 5. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง [] 6. ชำระค่าขนส่ง/ท่องเที่ยว

9. จำนวนเงินค่านเอทีเอ็ม ที่ท่านทำรายการถอนบ่อยในแต่ละครั้ง

- [] 1. 500 บาท [] 2. 1,000 บาท
 [] 3. 3,000 บาท [] 4. 5,000 บาท
 [] 5. 10,000 บาท [] 6. 15,000 บาท
 [] 7. 20,000 บาท

10. รายการชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่ท่านนิยมทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย (เลือกเพียง 1 ข้อ)

1. ชำระค่าโทรศัพท์ 2. ชำระค่าอินเทอร์เน็ต
 3. ชำระค่าสินค้าและบริการ 4. ชำระภาษี/สรรพากร
 5. ชำระค่าบริการเครดิต/เงินกู้ 6. ชำระบริษัทประกัน
 7. ชำระสาธารณูปโภคอื่นๆ 8. ไม่เคยใช้บริการ

11. ช่วงเวลาที่ท่านนิยมทำรายการผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

1. ช่วงก่อน 08.00 น. 2. ช่วง 08.00 – 12.00 น.
 3. ช่วง 13.00 – 15.00 น. 4. ช่วง 16.00 – 18.00 น.
 5. ช่วง 19.00 – 21.00 น. 6. ช่วง 22.00 – 24.00 น.

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ขึ้นตอนสะดวกรวดเร็ว
 2. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย
 3. มีการให้บริการหลากหลาย
 4. มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม ให้บริการอย่างทั่วถึง
 5. สถานที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็ม ใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย
 6. อื่นๆ (ระบุ).....

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจตามที่ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ในปัจจัยต่างๆ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13 .เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย					
14. เครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีบริการทางการเงินให้เลือกใช้หลากหลาย					
15. เครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีขั้นตอนการใช้งานสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการ					
16. เครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือ/ไว้วางใจต่อการให้บริการ					
17. โดยภาพรวม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					
2.ปัจจัยด้านราคา เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					
18. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่างๆ					
19. อัตราค่าธรรมเนียมของบัตร เอทีเอ็ม					
20. โดยภาพรวม ปัจจัยด้านราคา เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					
3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					
21. มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม จำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
22. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
23. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
24. สถานที่ตั้ง เครื่อง เอทีเอ็ม ในแต่ละแห่ง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ					
25. โดยภาพรวมปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					
4.ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ					
27. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ					
28. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือ					
29. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
30. คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร					
31. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
32. โดยภาพรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของท่านมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

33. ท่านเคยประสบปัญหาด้านใดบ้าง จากการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของ ธนาคารกรุงไทย (หากตอบมากกว่า 1 ข้อ กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ 1, 2 และ 3)

รายการ	ปัญหา		เรียงลำดับ (1, 2 และ 3)
	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	
1. ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ			
2. ระบบการทำงานของเครื่องเอทีเอ็มล่าช้า			
3. ขั้นตอนและรายการในเครื่องเอทีเอ็ม ที่ให้บริการเข้าใจยาก			
4. สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล			
5. ระยะเวลาในการให้บริการ			
6. เครื่อง เอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย			
7. จำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่เพียงพอ			
8. อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม			
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

34. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของ ธนาคารกรุงไทยอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้งานต่อไป

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุริษา มาตยาบญ	
วัน เดือน ปี เกิด	17 มิถุนายน 2517	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย เชียงใหม่
	พ.ศ. 2538	สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2539-2546	เจ้าหน้าที่ออเชอไลซ์เทลเลอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดหนองหอย เชียงใหม่
	พ.ศ.2547-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved