



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.
All rights reserved

แบบสอบถาม
ชุดที่ 1 กลุ่มประชาชนทั่วไป

เรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า
ในจังหวัด เชียงใหม่

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

จूरีย์มาศ บุญสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยม-ปวช อนุปริญญา-ปวส
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

เกษตรกรรม รับจ้าง
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน
 อื่นๆ _____

6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท
 5,001-10,000 บาท
 10,001-20,000 บาท
 20,001-40,000 บาท
 40,001-60,000 บาท
 มากกว่า 60,000 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมทั่วไปของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กรุงไทย
 กสิกรไทย
 กรุงศรีอยุธยา
 กรุงเทพ
 ไทยพาณิชย์
 ทหารไทย
 นครหลวงไทย
 ไทยธนาคาร
 ธนชาติ
 ยูโอบี
 ทีสโก้
 เกียรตินาคิน
 สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)
 แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย

2. ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์

- น้อยกว่า 6 เดือน
 6 เดือน-1 ปี
 1-2 ปี
 2-4 ปี
 4-5 ปี
 5-10 ปี
 10 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การฝากเงิน
 การถอนเงิน
 การโอนเงิน
 ด้านสินเชื่อ
 การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 การชำระบัตรเครดิต
 การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค
 การประกันชีวิต/การประกันภัย
 อื่นๆ _____

4. ประเภทของบัญชีเงินฝาก

- เงินฝากกระแสรายวัน
 ออมทรัพย์
 เงินฝากประจำ
 เงินฝากระยะยาว

5.วันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> จันทร์ | <input type="radio"/> อังคาร |
| <input type="radio"/> พุธ | <input type="radio"/> พฤหัสบดี |
| <input type="radio"/> ศุกร์ | <input type="radio"/> เสาร์ |
| <input type="radio"/> อาทิตย์ | |

6.เวลาที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 8.30-10.00 น. | <input type="radio"/> 10.01-12.00 น. |
| <input type="radio"/> 12.01-13.00 น. | <input type="radio"/> 13.01-15.30 น. |
| <input type="radio"/> 15.31-17.00 น. | <input type="radio"/> 17.01-20.00 น. |

7.ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1-3 ครั้ง | <input type="radio"/> 4-6 ครั้ง |
| <input type="radio"/> 7-9 ครั้ง | <input type="radio"/> 10 ครั้งขึ้นไป |

ตอนที่ 3 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต
พลาซ่า

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1.ธนาคารพาณิชย์สาขาในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> กรุงเทพ | <input type="radio"/> กสิกรไทย |
| <input type="radio"/> กรุงศรีอยุธยา | <input type="radio"/> กรุงเทพ |
| <input type="radio"/> ไทยพาณิชย์ | <input type="radio"/> นครหลวงไทย |
| <input type="radio"/> ไทยธนาคาร | <input type="radio"/> ธนชาติ |
| <input type="radio"/> ยูโอบี | |

2.ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="radio"/> 6 เดือน-1 ปี |
| <input type="radio"/> 1-2 ปี | <input type="radio"/> 2-4 ปี |
| <input type="radio"/> 4-5 ปี | <input type="radio"/> 5-10 ปี |
| <input type="radio"/> 10 ปีขึ้นไป | |

3.ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> การฝากเงิน | <input type="radio"/> การถอนเงิน |
| <input type="radio"/> การโอนเงิน | <input type="radio"/> ด้านสินเชื่อ |
| <input type="radio"/> การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | <input type="radio"/> การชำระบัตรเครดิต |
| <input type="radio"/> การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค | <input type="radio"/> การประกันชีวิต/การประกันภัย |
| <input type="radio"/> อื่นๆ _____ | |

4.ประเภทของบัญชีเงินฝาก

- เงินฝากกระแสรายวัน
 ออมทรัพย์
 เงินฝากประจำ
 เงินฝากระยะยาว

5.วันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> จันทร์ | <input type="radio"/> อังคาร |
| <input type="radio"/> พุธ | <input type="radio"/> พฤหัสบดี |
| <input type="radio"/> ศุกร์ | <input type="radio"/> เสาร์ |
| <input type="radio"/> อาทิตย์ | |

6.เวลาที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 10.00-12.00 น. | <input type="radio"/> 12.01-13.00 น. |
| <input type="radio"/> 13.01-15.30 น. | <input type="radio"/> 15.31-17.00 น. |
| <input type="radio"/> 17.01-20.00 น. | |

7.ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1-3 ครั้ง | <input type="radio"/> 4-6 ครั้ง |
| <input type="radio"/> 7-9 ครั้ง | <input type="radio"/> 10 ครั้งขึ้นไป |

8.แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> วิทยุ/โทรทัศน์ | <input type="radio"/> แผ่นพับโฆษณา |
| <input type="radio"/> พนักงานแนะนำ | <input type="radio"/> คนรู้จักแนะนำ |
| <input type="radio"/> อื่นๆ _____ | |

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า
คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

ระดับการให้ความสำคัญ			
ปัจจัยด้านการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.ด้านการฝากเงิน			
- ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
2.ด้านการถอนเงิน			
- มีตู้ ATM ที่ให้บริการจำนวนมาก			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ			
3.ด้านการโอนเงิน			
- ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก			
4.ด้านสินเชื่อ			
- การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้			
- มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ			
- ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย			
- เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย			
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ			
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ			
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			
- มีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนหลายสกุล			
- มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน			

ระดับการให้ความสำคัญ			
ปัจจัยด้านการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
6.การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค			
- ความรวดเร็วในการให้บริการ			
- การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้			
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			
7.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน			
- มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี			
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน			
- มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ			

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล

แอร์พอร์ต พลาซ่า

คำชี้แจง ให้ทำในสี่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

ระดับการให้ความสำคัญ			
ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.ด้านราคา			
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูก			
- อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง			
- ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			
2.ด้านผลิตภัณฑ์			
- ประเภทของบริการมีความหลากหลาย			
- ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า			
- เงื่อนไขของการให้บริการมีความยืดหยุ่น และมีขั้นตอนที่ง่าย			

ระดับการให้ความสำคัญ			
ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
3.ทำเลที่ตั้ง			
- สะอาด เป็นระเบียบ			
- สะดวก ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน			
- มีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า			
4.การส่งเสริมการขาย			
- มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ			
- มีของขวัญ แจกในเทศกาลต่างๆ			
- มีการแนะนำบริการใหม่ๆอยู่เสมอ			
5.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน			
- มีกิริยามารยาท และอธยาศัยที่ดี			
- การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย			
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน			
- มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ			

แบบสอบถาม

ชุดที่ 2 กลุ่มผู้ประกอบการ

เรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า
ในจังหวัด เชียงใหม่

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

จุริย์มาศ บุญสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1.เพศ

 ชาย หญิง

2.อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพการสมรส

 โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4.ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยม-ปวช อนุปริญญา-ปวส ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5.ลักษณะของการก่อตั้งธุรกิจ

 บริษัท ห้างหุ้นส่วน กิจการเจ้าของคนเดียว

6.ฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

 ผู้บริหาร หุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ พนักงาน อื่นๆ _____

7.ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> รับเหมาก่อสร้าง | <input type="radio"/> ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ |
| <input type="radio"/> ธุรกิจปั้มน้ำมัน | <input type="radio"/> ธุรกิจโรงแรม |
| <input type="radio"/> ธุรกิจร้านอาหาร | <input type="radio"/> เสื้อผ้า |
| <input type="radio"/> เครื่องใช้ไฟฟ้า | <input type="radio"/> ธุรกิจประกันภัย |
| <input type="radio"/> ธุรกิจท่องเที่ยว | <input type="radio"/> เฟอร์นิเจอร์ |
| <input type="radio"/> ร้านขายยา | <input type="radio"/> ซุปเปอร์มาร์เก็ต |
| <input type="radio"/> อื่นๆ _____ | |

8.รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="radio"/> 5,001-10,000 บาท |
| <input type="radio"/> 10,001-20,000 บาท | <input type="radio"/> 20,001-40,000 บาท |
| <input type="radio"/> 40,001-60,000 บาท | <input type="radio"/> 60,001-100,000 บาท |
| <input type="radio"/> 100,001-500,000 บาท | <input type="radio"/> 500,001-1,000,000 บาท |
| <input type="radio"/> มากกว่า 1,000,000 บาท | |

ตอนที่ 2 พฤติกรรมทั่วไปของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1.ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> กรุงเทพ | <input type="radio"/> กสิกรไทย |
| <input type="radio"/> กรุงศรีอยุธยา | <input type="radio"/> กรุงเทพ |
| <input type="radio"/> ไทยพาณิชย์ | <input type="radio"/> ทหารไทย |
| <input type="radio"/> นครหลวงไทย | <input type="radio"/> ไทยธนาคาร |
| <input type="radio"/> ธนชาติ | <input type="radio"/> ยูโอบี |
| <input type="radio"/> ทีสโก้ | <input type="radio"/> เกียรตินาคิน |
| <input type="radio"/> สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) | <input type="radio"/> แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย |

2.ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="radio"/> 6 เดือน-1 ปี |
| <input type="radio"/> 1-2 ปี | <input type="radio"/> 2-4 ปี |
| <input type="radio"/> 4-5 ปี | <input type="radio"/> 5-10 ปี |
| <input type="radio"/> 10 ปีขึ้นไป | |

3.ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> การฝากเงิน | <input type="radio"/> การถอนเงิน |
| <input type="radio"/> การโอนเงิน | <input type="radio"/> การสินเชื่อ |
| <input type="radio"/> การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | <input type="radio"/> การชำระบัตรเครดิต |
| <input type="radio"/> การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค | <input type="radio"/> การประกันชีวิต/การประกันภัย |
| <input type="radio"/> อื่นๆ _____ | |

4.ประเภทของบัญชีเงินฝาก

- เงินฝากกระแสรายวัน
 ออมทรัพย์
 เงินฝากประจำ
 เงินฝากระยะยาว

5.วันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> จันทร์ | <input type="radio"/> อังคาร |
| <input type="radio"/> พุธ | <input type="radio"/> พฤหัสบดี |
| <input type="radio"/> ศุกร์ | <input type="radio"/> เสาร์ |
| <input type="radio"/> อาทิตย์ | |

6.เวลาที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 8.30-10.00 น. | <input type="radio"/> 10.01-12.00 น. |
| <input type="radio"/> 12.01-13.00 น. | <input type="radio"/> 13.01-15.30 น. |
| <input type="radio"/> 15.31-17.00 น. | <input type="radio"/> 17.01-20.00 น. |

7.ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1-3 ครั้ง | <input type="radio"/> 4-6 ครั้ง |
| <input type="radio"/> 7-9 ครั้ง | <input type="radio"/> 10 ครั้งขึ้นไป |

ตอนที่ 3 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต
พลาซ่า

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ธนาคารพาณิชย์สาขาในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> กรุงเทพฯ | <input type="radio"/> กสิกรไทย |
| <input type="radio"/> กรุงศรีอยุธยา | <input type="radio"/> กรุงเทพ |
| <input type="radio"/> ไทยพาณิชย์ | <input type="radio"/> นครหลวงไทย |
| <input type="radio"/> ไทยธนาคาร | <input type="radio"/> ธนชาติ |
| <input type="radio"/> ยูโอบี | |

2. ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="radio"/> 6 เดือน-1 ปี |
| <input type="radio"/> 1-2 ปี | <input type="radio"/> 2-4 ปี |
| <input type="radio"/> 4-5 ปี | <input type="radio"/> 5 ปีขึ้นไป |

3. ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> การฝากเงิน | <input type="radio"/> การถอนเงิน |
| <input type="radio"/> การโอนเงิน | <input type="radio"/> การสินเชื่อ |
| <input type="radio"/> การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | <input type="radio"/> การชำระบัตรเครดิต |
| <input type="radio"/> การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค | <input type="radio"/> การประกันชีวิต/การประกันภัย |
| <input type="radio"/> อื่นๆ _____ | |

5. ประเภทของบัญชีเงินฝาก

- เงินฝากกระแสรายวัน
 ออมทรัพย์
 เงินฝากประจำ
 เงินฝากระยะยาว

6. วันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> จันทร์ | <input type="radio"/> อังคาร |
| <input type="radio"/> พุธ | <input type="radio"/> พฤหัสบดี |
| <input type="radio"/> ศุกร์ | <input type="radio"/> เสาร์ |
| <input type="radio"/> อาทิตย์ | |

7.เวลาที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 10.00-12.00 น. 12.01-13.00 น.
 13.01-15.30 น. 15.31-17.00 น.
 17.01-20.00 น.

8.ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

- 1-3 ครั้ง 4-6 ครั้ง
 7-9 ครั้ง 10 ครั้งขึ้นไป

9.แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

- วิทยุ/โทรทัศน์ แผ่นพับโฆษณา
 พนักงานแนะนำ คนรู้จักแนะนำ
 อื่นๆ _____

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

ระดับการให้ความสำคัญ			
ปัจจัยด้านการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.ด้านการฝากเงิน			
- ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
2.ด้านการถอนเงิน			
- มีตู้ ATM ที่ให้บริการจำนวนมาก			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ			
3.ด้านการโอนเงิน			
- ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ			
- เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก			

ระดับการให้ความสำคัญ			
ปัจจัยด้านการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย
4.ด้านสินเชื่อ			
- การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้			
- มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ			
- ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย			
- เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย			
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ			
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ			
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			
- มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน			
6.การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค			
- ความรวดเร็วในการให้บริการ			
- การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้			
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			
7.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน			
- มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี			
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน			
- มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ			

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์

พอร์ต พลาซ่า

คำชี้แจงให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

ระดับการให้ความสำคัญ			
ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.ด้านราคา			
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูก			
- อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง			
- ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ			

ระดับการให้ความสำคัญ			
ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย
2.ด้านผลิตภัณฑ์			
- ประเภทของบริการมีความหลากหลาย			
- ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า			
- เส้นใยของการให้บริการมีความยืดหยุ่น และมีขั้นตอนที่ง่าย			
3.ทำเลที่ตั้ง			
- สะอาด เป็นระเบียบ			
- สะดวก ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน			
- มีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า			
4.การส่งเสริมการขาย			
- มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ			
- มีของขวัญ แจกในเทศกาลต่างๆ			
- มีการแนะนำบริการใหม่ๆอยู่เสมอ			
5.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน			
- มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี			
- การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย			
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน			
- มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ			

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวจรรย์มาส บุญสูง

วัน เดือน ปี เกิด 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2527

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคาราวินาลัย
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved