



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของพนักงานในเขตนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบิกซีลำพูน

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในกระบวนการวิชาการคั่นคว่ำแบบอิสระ
หลักสูตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้
ถูกนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น ทางผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ
ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

จิรภา ลังกาพินธุ์
ผู้วิจัย

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านมาก
ที่สุด

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง / หม้าย

อื่น(โปรดระบุ).....

4.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท

30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท 50,000 บาทขึ้นไป

6. ที่พักอาศัยปัจจุบัน

บ้านตนเอง บ้านครอบครัว/ญาติ บ้านเช่า/หอพัก

7. ท่านใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูน

ประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ค่าบัตรเครดิต / บัตรกดเงินสด / สินเชื่อส่วนบุคคล

ค่างวดผ่อนชำระ เช่น ค่ารถยนต์ รถจักรยานยนต์ สินค้าต่างๆ เป็นต้น

ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

ค่าอินเทอร์เน็ต

ค่าเบี้ยประกัน

ค่าลงทะเบียน/เรียนพิเศษ

ค่าภาษี / สรรพากร

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารประมาณกี่ครั้งต่อเดือน

ครั้งเดียว 2 ครั้ง 3 ครั้ง

4 ครั้ง 5 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป

9. ท่านมาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารประมาณกี่รายการต่อครั้ง

1 รายการ 2 รายการ 3 รายการ

4 รายการ 5 รายการขึ้นไป

10. ช่วงเวลาที่ใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์มากที่สุด

10.00-12.00 น. 12.01-14.00 น. 14.01-16.00 น.

16.01-18.00 น. 18.01-20.00 น.

11. มูลค่าในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยสาขาย่อยบิ๊กซีลำพูนในแต่ละครั้ง

1 - 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 40,000 บาท

40,001 - 50,000 บาท 50,000 บาทขึ้นไป

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
ความหลากหลายของประเภทการรับชำระ					
ความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์ของธนาคาร					
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร					
2. ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ					
อัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าช่องทางหรือธนาคารอื่นๆ					
3. ปัจจัยด้านสถานที่					
ที่จอดรถสะดวก					
ความกว้างขวางของสถานที่					
ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่					
เวลาเปิดทำการสะดวกต่อการใช้บริการ					
มีบริการอื่นเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม					
4. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย					
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
การแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ					
การชิงโชค สะสมแต้มในการชำระ					
การให้ส่วนลดในการชำระครั้งต่อไป					
5. ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ					
การบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ					
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
ความเป็นกันเองของพนักงาน					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ความถูกต้องและปลอดภัยจากการใช้บริการ					
ความพร้อมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ในสาขา					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการในการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวจิรภา ลังกาพินธุ์
วันเดือนปีเกิด	20 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร จ.ลำพูน ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยบักชีลำพูน พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved