

แบบสอบถามเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาเซ็นทรัล พลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการศึกษา และเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การให้บริการด้านเงินฝากหรือนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านเงินฝากแก่สาขาที่จะเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าต่อไป จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

วันวิสาข ทาทอง

คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัล เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

- 1.ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี
 3. 31- 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย 4. หย่าร้าง

4. การศึกษา

- 1.ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. 4. ปวส.หรืออนุปริญญา
 5.ปริญญาตรี 6.ปริญญาโท
 7. สูงกว่าปริญญาโท 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. อาชีพ

1. รับราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยงานราชการ 2. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจ

ส่วนตัว

3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- [] 5. รับจ้างทั่วไป [] 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
[] 7. นักเรียน/นักศึกษา [] 8. อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- [] 1. น้อยกว่า 10,000 บาท [] 2. 10,000 – 19,999 บาท
[] 3. 20,001 – 29,999 บาท [] 4. 30,000 – 39,999 บาท
[] 5. 40,000 – 49,999 บาท [] 6. 50,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

7. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต หรือไม่

- [] 1. มี [] 2. ไม่มี

8. ท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นหรือไม่

- [] 1. มี [] 2. ไม่มี

9. ท่านมีบัญชีเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ยังใช้บริการอยู่ กี่บัญชี

- [] 1. 1 บัญชี [] 2. 2 บัญชี
[] 3. 3 บัญชี [] 4. มากกว่า 3 บัญชี

10. ประเภทเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ตที่ท่านใช้บริการอยู่ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งประเภท)

- [] 1. เงินฝากออมทรัพย์
[] 1.1 ออมทรัพย์ทั่วไป [] 1.2 ออมทรัพย์เกษียณเกษมสุข
[] 1.3 ออมทรัพย์ TMB Saving Plus [] 1.4 ออมทรัพย์ TMB Easy Bill
[] 1.5 ออมทรัพย์ TMB Prima Saving [] 1.6 ออมทรัพย์ TMB Lion Saving
[] 1.7 ออมทรัพย์ฟรีค่าธรรมเนียม
[] 2. เงินฝากกระแสรายวัน
[] 2.1 กระแสรายวันทั่วไป [] 2.2 กระแสรายวันเอกสิทธิ์
[] 2.3 กระแสรายวันแบบมีดอกเบียสำหรับลูกค้า SME

[] 3. เงินฝากประจำ

[] 3.1 ประจำทั่วไป 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36
เดือน

[] 3.2 ประจำสายสัมพันธ์ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24
เดือน

36 เดือน
[] 3.3 ประจำ TMB Floating Time Deposit 12 เดือน 24 เดือน 36
เดือน

[] 3.4 ประจำสะสมทรัพย์ (24 เดือน)

[] 3.5 ประจำ 4 เดือน ฝากคู่ ทีเอ็มบี คู่มีค่า 15/8

[] 3.6 ประจำ TMB Extra 36 เดือน 60 เดือน

[] 4. ตัวแลกเงินแบบมีสมุดแสดงรายการ(ตัว B/E)

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 7 วัน

[] 4.2 ตัวแลกเงินอายุ 14 วัน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 21 วัน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 1 เดือน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 3 เดือน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 6 เดือน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 12 เดือน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 24 เดือน

[] 4.1 ตัวแลกเงินอายุ 36 เดือน

[] 5. บัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทของบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ

11. วัตถุประสงค์ของท่านในการใช้บริการครั้งนี้(ตอบได้มากกว่าหนึ่งประเภท)

[] 1. ฝากเงิน

[] 2. ถอนเงิน

[] 3. หมุนเวียนในธุรกิจ

[] 4. ชำระเงินกู้

[] 5. ชำระบัตรเครดิต

[] 6. ชำระค่าบริการต่างๆ

[] 7. โอนเงินไปต่างจังหวัด

[] 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

12. ความถี่ในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา
เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ในช่วง 1 เดือน

[] 1. ครั้งเดียว

[] 2. สองครั้ง

[] 3. สามครั้ง

[] 4. สี่ครั้ง

[] 5. ห้าครั้งขึ้นไป

13. ช่วงเวลาที่ท่านนิยมใช้บริการ

[] 1. ช่วง 11.00 – 12.00 น.

[] 2. ช่วง 12.01 - 14.00 น.

[] 3. ช่วง 14.01 – 16.00 น.

[] 4. ช่วง 16.01 – 18.00 น.

[] 5. ช่วง 18.01 – 20.00 น.

14. จำนวนเงินที่ท่านทำรายการในแต่ละครั้ง

- [] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 2. 10,000 – 30,000 บาท
 [] 3. 30,000 – 50,000 บาท [] 4. 50,000 – 70,000 บาท
 [] 5. 70,000 – 90,000 บาท [] 6. 90,000 บาท ขึ้นไป

15. สาเหตุที่ท่านมาใช้บริการที่สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

- [] 1. ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน [] 2. สามารถใช้บริการธนาคารแห่งอื่น
 ได้
 [] 3. เปิดทำการทุกวัน ตั้งแต่ 11.00- 20.00 น. [] 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ
)

16. ท่านชอบทำรายการผ่านเครื่องอัตโนมัติ(ATM,เครื่องฝากเงิน,เครื่องปรับสมุด)หรือทำรายการผ่านพนักงาน

- [] 1. ทำรายการเอง [] 2. ทำผ่านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจตามที่ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ในด้านต่าง ๆ

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | [5] | [4] | [3] | [2] | [1] |
| 1.ด้านผลิตภัณฑ์ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.1 ความหลากหลายของประเภทเงินฝาก | | | | | |
| 1.2 มีการคุ้มครองเงินฝากจากสถาบันคุ้มครองเงินฝาก | | | | | |
| 2.ด้านสถานที่ให้บริการ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 2.1ความสะดวกในการใช้บริการของธนาคารฯสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต | | | | | |

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
| | [5] | [4] | [3] | [2] | [1] |
| 2.2 จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ | | | | | |
| 3.ด้านขั้นตอนการให้บริการ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 3.1 ระยะเวลาในการทำรายการแต่ละครั้ง | | | | | |
| 3.2 ความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้บริการ | | | | | |
| 4.ด้านประสิทธิภาพการบริการและคุณภาพ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 4.1 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ | | | | | |
| 4.2 มาตรฐานในการให้บริการเมื่อเทียบกับธนาคารแห่งอื่น | | | | | |
| 5.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 5.1 ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน | | | | | |
| 5.2 ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าของพนักงาน | | | | | |
| 5.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน | | | | | |
| 5.4 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารของพนักงาน | | | | | |
| 6.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 6.1 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 6.2 การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับหรือป้ายโปสเตอร์ในสาขา | | | | | |
| 6.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านพนักงานธนาคาร | | | | | |
| 6.4 การประชาสัมพันธ์จากผู้ที่เคยมาใช้บริการ | | | | | |

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
| | [5] | [4] | [3] | [2] | [1] |
| 7.ด้านหลักฐานทางกายภาพ สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 7.1 ตำแหน่งที่ตั้งของสาขาเหมาะสม | | | | | |
| 7.2 ความสะอาดของสาขา | | | | | |
| 7.3 เก้าอี้ที่นั่งรอมีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| 7.4 ความครบถ้วนของแบบฟอร์มในการทำรายการและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม | | | | | |
| 7.5 เครื่องเขียนสำหรับลูกค้ามีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| 8.ด้านราคา สร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเงินฝากของท่านมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 8.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ท่านใช้บริการอยู่ | | | | | |
| 8.2 สามารถขออัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษได้ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

1. ท่านเคยประสบปัญหาด้านใดบ้าง จากการให้บริการเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องปัญหาที่ท่านพบ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| ปัญหา | พบ |
|---|----|
| 1. ประเภทของเงินฝากที่มีไม่ตรงกับความต้องการ | |
| 2. จำนวนสาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้ามีไม่เพียงพอต่อความต้องการ | |
| 3. ไม่ทราบว่ายังมีสาขาของธนาคารเปิดให้บริการในเซ็นทรัลพลาซา แอร์พอร์ต | |
| 4. เวลาในการทำรายการแต่ละครั้งนาน | |
| 5. เวลาในการรอคิวนาน | |
| 6. พนักงานธนาคาร ไม่ดูแลเอาใจใส่หรือสอบถามความต้องการ | |
| 7. ตำแหน่งที่ตั้งของสาขาในเซ็นทรัลพลาซา แอร์พอร์ตหายาก | |
| 8. เจ้าหน้าที่ในการนั่งรอคิวมีจำนวนไม่เพียงพอ | |
| 9. กรอกแบบฟอร์มไม่เป็น ไม่รู้ว่าจะใช้แบบฟอร์มไหนในการทำรายการที่ต้องการ เพราะไม่มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม | |
| 10. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำกว่าธนาคารอื่น | |

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต อย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาววันวิสาข์ ทาทอง

วัน เดือน ปี เกิด 29 พฤษภาคม 2523

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารภีพิทยาคม

ปีการศึกษา 2541

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน พฤษภาคม 2547 - กุมภาพันธ์ 2548 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศิริยิววัน ไอ.เอส.

ตำแหน่งธุรการ

มีนาคม 2548

– ปัจจุบัน บมจ. ธนาคารทหารไทย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่

บริการลูกค้าอาวุโส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved