



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา ภายหลังจาก  
 ควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา  
 อยุธยา ภายหลังจากควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของ  
 การศึกษากระบวนการวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะ  
 เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิง  
 วิชาการเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อขอขอบพระคุณทุก  
 ท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ณัฐนิชา เซ็นเสถียร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจงให้ท่านใส่เครื่องหมาย **V** ลงใน ( )

1.เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2.อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 21 - 30 ปี

( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี

( ) 51 - 60 ปี

( ) 60 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

4.สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย

( ) หย่าร้าง

5.อาชีพ

( ) รับราชการ/ลูกจ้าง /พนักงานในหน่วยราชการ

( ) เจ้าของธุรกิจ/กิจการ

- ( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 -30,000บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 40,0001 – 50,000 บาท ( ) 50,0001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการต่างๆของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา  
 ภายหลังการควมรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

1. ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารธนชาติ

- ( ) น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 6เดือน – 1 ปี  
 ( ) 1 – 2 ปีขึ้นไป ( ) 2 – 4 ปี  
 ( ) 4 – 5 ปี ( ) 5 – 10 ปี  
 ( ) 10 ปีขึ้นไป

2. ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการต่อเดือน

- ( ) 1 – 3 ครั้ง ( ) 4- 6 ครั้ง  
 ( ) 7 -9 ครั้ง ( ) 10 ครั้งขึ้นไป

3. ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) การฝากเงิน ( ) การถอนเงิน  
 ( ) การโอนเงิน ( ) ด้านสินเชื่อ  
 ( ) การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ( ) การชำระบัตรเครดิต  
 ( ) การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค ( ) การประกันชีวิต/การประกันภัย  
 ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_

4. ประเภทบัญชีเงินฝาก

- ( ) เงินฝากกระแสรายวัน ( ) ออมทรัพย์  
 ( ) เงินฝากประจำ ( ) เงินฝากระยะยาว

5. ท่านมีบัญชีเงินฝากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ยังใช้บริการอยู่ที่บัญชี

- ( ) 1 บัญชี ( ) 2 บัญชี  
 ( ) 3 บัญชี ( ) มากกว่า 3 บัญชี

6. วัตถุประสงค์ของท่านในการใช้บริการในครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)

- ( ) ฝากเงิน ( ) ถอนเงิน ( ) หมุนเวียนในธุรกิจ  
 ( ) ชำระเงินกู้ ( ) ชำระบัตรเครดิต ( ) ชำระค่าบริการต่างๆ  
 ( ) โอนเงิน ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_

7. วันที่ท่านนิยมมาใช้บริการ

- ( ) จันทร์ ( ) อังคาร ( ) พุธ ( ) พฤหัสบดี  
 ( ) ศุกร์ ( ) เสาร์ ( ) อาทิตย์

8. ช่วงเวลาที่ท่านนิยมมาใช้บริการ

- ( ) 8.30 – 10.00 น. ( ) 10.01 – 12.00 น.  
 ( ) 12.01 – 13.00 น. ( ) 13.01 – 14.00 น.  
 ( ) 14.01 – 15.30 น.

9. แหล่งข้อมูลที่ท่านทราบการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา

- ( ) วิทยุโทรทัศน์ ( ) แผ่นพับโฆษณา  
 ( ) พนักงานแนะนำ ( ) คนรู้จักแนะนำ  
 ( ) อื่นๆ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา ภายหลังจาก  
 ควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ด้านผลิตภัณฑ์</b>	5	4	3	2	1
ประเภทของบริการมีความหลากหลาย					
ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
เงื่อนไขของการให้บริการมีความยืดหยุ่น					
อื่นๆ _____					
<b>2.ด้านราคา (Price)</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกเช่น สินเชื่อเคหะผ่อน 0%10เดือน					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงเช่น บัญชีฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้อัตราดอกเบี้ยสูงสุด 3%					
ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ					
<b>3.ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
การให้บริการที่รวดเร็ว					
ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
การปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
อื่นๆ _____					
<b>4.ด้านบุคลากร (Personal)</b>					
การเข้าถึงลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวก					
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
การมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาทของพนักงาน					
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
การตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน					
อื่นๆ _____					
<b>5.ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)</b>					
ทำเลที่ตั้งธนาคาร					
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
ความสะอาด กว้างขวาง และทันสมัยของธนาคาร					
ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ					
อื่นๆ _____					
<b>6.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน					
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย					
การโฆษณาตามสื่อต่างๆ					
อื่นๆ _____					
<b>7.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
ความมั่นคงของธนาคารอยู่ในระดับสูง					
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					

วิสัยทัศน์ของผู้นำ					
อื่นๆ _____					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้า  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
(มหาชน)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านผลิตภัณฑ์(Product)</b>					
ประเภทของบริการมีความหลากหลาย					
มีการคุ้มครองเงินฝาก					
ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
เงื่อนไขการให้บริการมีความยืดหยุ่น					
<b>2.ด้านราคา(Price)</b>					
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกเช่น สินเชื่อเคหะผ่อน 0%10เดือน					
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงเช่น บัญชีฝากออมทรัพย์พิเศษ ให้อัตราดอกเบี้ยสูงสุด 3%					
ธรรมเนียมการให้บริการ					
<b>3.ด้านกระบวนการ(Process)</b>					
ระยะเวลาในการทำรายการแต่ละครั้ง					
ความซับซ้อนยุ่งยากในการใช้บริการ					
<b>4.ด้านบุคลากร (Personal)</b>					
ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน					
ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงาน					
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
การความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงาน					
<b>5.ด้านสถานที่ (Place)</b>					
สะอาด เป็นระเบียบ					

สะดวกใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
มีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า					
<b>6.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับหรือป้าย					
การประชาสัมพันธ์ผ่านพนักงานธนาคาร					
การประชาสัมพันธ์จากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ					
<b>7.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
ความมั่นคงของธนาคารอยู่ในระดับสูง					
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					
วิสัยทัศน์ของผู้นำ					

ส่วนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา อำเภอ  
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### แบบสอบถามเรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา ภายหลังจาก  
ความร่วมมือกิจกรรมกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา  
อยุธยา ภายหลังจากความร่วมมือกิจกรรมกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาระบบการวิชาการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะ  
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิง  
วิชาการเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อขอขอบพระคุณทุก  
ท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ณัฐนิชา เซ็นเสถียร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยา

คำชี้แจงให้ท่านใส่เครื่องหมาย **V** ลงใน ( )

1.เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2.อายุ

( ) 21 - 30 ปี

( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี

( ) 51 - 60 ปี

3.ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

4.สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย

( ) หย่าร้าง



5. ภูมิลำเนา

( ) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

( ) อื่นๆ .....

6. ตำแหน่ง.....

7. อายุการทำงาน

( ) 1-5 ปี

( ) 6-10 ปี

( ) 11-15 ปี

( ) 16-20 ปี

( ) มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการ

1. ทิศนะความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการควบรวมกิจการ

.....  
.....  
.....  
.....

2. ทิศนะความเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน

.....  
.....  
.....  
.....

3. ความพึงพอใจในการทำงาน

.....  
.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวณัฐนิชา เซ็นเสถียร

วัน เดือน ปี เกิด

7 ตุลาคม 2531

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์

ปีการศึกษา 2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved