

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

แบบสอบถาม

พฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในการใช้บริการ

สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิชา การค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ รุ่นที่ 7 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.วัชรพิชญ์ กานนท์

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  15-24 ปี  35-44 ปี  
 25-34 ปี  45-54 ปี  55 ปีขึ้นไป
3. สถานะภาพ  โสด  หย่า/ร้าง  
 สมรส  หม้าย
4. อาชีพ  นักศึกษา  รับราชการ  รัฐวิสาหกิจ  
 รับจ้างทั่วไป  ธุรกิจส่วนตัว  บริษัท  อื่น ๆ
5. รายได้  ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน  20,001-30,000 บาท/เดือน  
 5,001-10,000 บาท/เดือน  30,001-50,000 บาท/เดือน  
 10,001-20,000 บาท/เดือน  มากกว่า 50,000 บาท/เดือน
6. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  อนุปริญญา-ปวส  ปริญญาโท  
 มัธยม-ปวช  ปริญญาตรี  ปริญญาเอก
7. ท่านใช้บริการธนาคารใดบ้างนอกจากธนาคารกรุงเทพ  
 ธ.กสิกรไทย  ธ.ทหารไทย  ธ.กรุงศรีอยุธยา  
 ธ.ไทยพาณิชย์  ธ.ออมสิน  ธ.อาคารสงเคราะห์  
 ธ.กรุงไทย  ทรหลวงไทย  ธ.อื่น ๆ
8. ท่านเคยขอใช้บริการด้านสินเชื่อหรือไม่  เคย  ไม่เคย
9. ท่านเคยใช้บริการด้านบัตรเครดิตใน.....หรือไม่  เคย  ไม่เคย
10. ท่านทราบหรือไม่ว่า ธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้า  
 ทราบ  ไม่ทราบ
11. ท่านทราบหรือไม่ว่า ธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น.  
 ทราบ  ไม่ทราบ

12. ท่านใช้บริการธนาคารกรุงเทพสาขาแห่งนี้ จำนวนกี่ครั้งต่อเดือนและจำนวนเงินที่ใช้บริการ ต่อครั้งเป็นจำนวนเงินเท่าใด และเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ ในสาขา มาตรฐานทั่วไป

รายการใช้บริการด้านต่างๆของธนาคารระหว่างสาขา ในห้างแห่งนี้กับสาขามาตรฐาน	บริการของธนาคารกรุงเทพ ในห้างแห่งนี้			บริการของธนาคารกรุงเทพ ในสาขามาตรฐาน		
	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง
บริการฝากเงิน						
บริการถอนเงิน						
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด						
บริการโอนเงินไปต่างจังหวัด						
บริการชำระสินค้าและบริการ						
บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร						
บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง
บริการฝากเงิน						
บริการถอนเงิน						
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด						
บริการโอนเงินไปต่างจังหวัด						
บริการชำระสินค้าและบริการ						
บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร						

รายการใช้บริการด้านต่างๆของธนาคารระหว่างสาขา ในห้างแห่งนี้กับสาขามาตรฐาน	บริการของธนาคารกรุงเทพ ในห้างแห่งนี้			บริการของธนาคารกรุงเทพ ในสาขามาตรฐาน		
	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง
บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box						
บริการรับฝากเงินสด ( โดยนำเงินสดใส่ซอง )						
บริการรับฝากชำระค่าสินค้า						
บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี						
บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	จำนวน เงินต่อ ครั้ง
บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ						
บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update	ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน		ไม่เคย ใช้ บริการ	จำนวน ครั้งต่อ เดือน	
บริการปรับสมุดยอดเงินฝากอัตโนมัติ						

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ ตลอดจนทัศนคติและปัญหาในการใช้บริการในสาขาไมโคร

13. ท่านมีเหตุผลใดในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ ให้ท่านใส่  
หมายเลขลำดับความสำคัญ

- ที่จอดรถสะดวก
- สามารถใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด
- สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ 10.00 น.- 20.00 น.
- ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน การมาใช้บริการ
- บริเวณและสถานที่.....ในห้างสรรพสินค้า มีความเหมาะสม
- ความสะดวกและความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการจากตู้เครื่องอัตโนมัติ
- อื่น ๆ .....

14. ท่านคิดว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์มีพนักงานคอยให้บริการ 2 คน ของธนาคารกรุงเทพ ใน  
ห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ เพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ       ไม่เพียงพอ       มากเกินความจำเป็น

15. ท่านคิดว่าจุดบริการเครื่องอัตโนมัติในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ตู้ ของธนาคารกรุงเทพ ในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ เพียงพอหรือไม่
- เพียงพอ       ไม่เพียงพอ       มากเกินความจำเป็น
16. ท่านมีความพึงพอใจที่จะใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ ในห้างฯ แห่งนี้ ด้านใด มากกว่ากัน
- บริการด้านเคาน์เตอร์       บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ
17. ท่านคิดว่าธนาคารกรุงเทพ ในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ จุดบริการใดให้ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่ากัน
- บริการด้านเคาน์เตอร์       บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ
18. ท่านคิดว่าธนาคารกรุงเทพในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ จุดบริการใดให้ความเที่ยงตรงในการให้บริการ มากกว่ากัน
- บริการด้านเคาน์เตอร์       บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ
19. ท่านคิดว่าธนาคารกรุงเทพในห้างฯ แห่งนี้ บริการด้านเคาน์เตอร์ควรปรับปรุงด้านใดบ้าง
- ไม่ต้องปรับปรุง เหมาะสมดีแล้ว       ควรปรับปรุง ด้านต่างๆ ดังนี้ (กาก X ได้มากกว่า 1 ข้อ )
- บริการช้า ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน
- ด้านกริยาวาจา มารยาท ไม่เหมาะสม
- ไม่มีความยิ้มแย้มในการให้บริการ
- อื่นๆ .....
20. ท่านเคยมีปัญหาใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ ATM ธนาคารกรุงเทพในห้างฯ แห่งนี้หรือไม่
- ไม่เคยมีปัญหา       เคยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ (กาก X ได้มากกว่า 1 ข้อ )
- ถอนเงินได้ไม่ครบตามจำนวน
- บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีไม่ได้
- เครื่องขัดข้องบ่อย
- มีความยุ่งยากในการทำรายการด้านชำระค่าสินค้า เป็นต้น
- ผู้มาใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน
- อื่นๆ .....
21. ท่านเคยมีปัญหาใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ บริการปรับยอดสมุดเงินฝาก ( Passbook Update ) ของธนาคารกรุงเทพในห้างฯ แห่งนี้ หรือไม่
- ไม่เคยมีปัญหา
- เคยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ (กาก X ได้มากกว่า 1 ข้อ )

- เครื่องพิมพ์ไม่ตรงกับบรรทัดเกิดปัญหาในการดูรายการเคลื่อนไหวในสมุดเงินฝาก
- บาร์โค้ดหลังสมุดเงินฝากสีพิมพ์จืดจางทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านและทำรายการได้
- ผู้มาใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน
- เครื่องขัดข้องบ่อย
- อื่น ๆ .....

22. ท่านเคยมีปัญหาคาดการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ ( Cash Deposit Machine ) ของธนาคารกรุงเทพในห้างฯ แห่งนี้ หรือไม่

- ไม่เคยมีปัญหา
- เคยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ ( กาก X ได้มากกว่า 1 ข้อ )
  - เครื่องอ่านธนบัตรผิดจำนวนทำให้ยอดฝากไม่ตรงตามความเป็นจริง
  - เครื่องไม่สามารถอ่านค่าของธนบัตรที่ฝากผ่านเครื่องได้
  - ผู้มาใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน
  - เครื่องขัดข้องบ่อย
  - อื่น ๆ .....

23. ท่านเคยมีปัญหาคาดการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้บริการรับฝากเงินสด รับฝากชำระค่าสินค้าและบริการ รับฝากเช็คเข้าบัญชี (Express Deposit Box) ของธนาคารกรุงเทพในห้างฯ แห่งนี้หรือไม่

- ไม่เคยมีปัญหา
- เคยมีปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ ( กาก X ได้มากกว่า 1 ข้อ )
  - จำนวนเงินที่ใส่ของฝากผ่านตู้ไม่ครบตามจำนวนที่ฝาก
  - เงินที่ใส่ของฝากผ่านตู้หาย
  - เงินและเอกสารที่ฝากชำระสินค้าหาย
  - เช็คที่ฝากเข้าบัญชีหาย
  - ผู้มาใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน
  - เครื่องขัดข้องบ่อย
  - อื่น ๆ .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอภิชัย พรนิยมสิริ อายุ 34 ปี
วัน เดือน ปี เกิด	30 พฤษภาคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2524 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะศึกษาศาสตร์ เอกบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2535
ประสบการณ์	ปี 2535 พนักงานขาย หมู่บ้านเชียงใหม่วิวสวย ปี 2536 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ ปี 2537 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ ปี 2543-ปัจจุบัน หัวหน้าหน่วยสินเชื่อธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาจอมทอง