

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

**-แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch  
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัยอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คำตอบที่ได้รับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น ซึ่งข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่าน ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

พิมพ์ลดา พิทักษ์มงคล  
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เขียนเครื่องหมาย / ใน [ ] หรือเติมคำในช่องว่าง

- |                  |  |   |
|------------------|--|---|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> 1. ชาย              | <input type="checkbox"/> 2. หญิง            |
| 2. อายุ          | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี    | <input type="checkbox"/> 2. 21-30 ปี        |
|                  | <input type="checkbox"/> 3. 31-40 ปี         | <input type="checkbox"/> 4. 41-50 ปี        |
|                  | <input type="checkbox"/> 5. 51-60 ปี         | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 60 ปี   |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี       |
|                  | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท         | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาโท |

4. อาชีพ  1. นักศึกษา  2. รับราชการ  
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. พนักงานบริษัท  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. สถานภาพ  1. โสด  2. สมรส  
 3. ม่าย/หย่าร้าง  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. อาชีพของคู่สมรส  1. นักศึกษา  2. รับราชการ  
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. พนักงานบริษัท  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. จำนวนบุตรในครอบครัว  1. 1 คน  2. 2 คน  
 3. 3 คน  4. มากกว่า 3 คนขึ้นไป
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  2. 5,001-10,000 บาท  
 3. 10,001-15,000 บาท  4. 15,001-20,000 บาท  
 5. 20,001-25,000 บาท  6. 25,001 บาทขึ้นไป
9. ที่พักอาศัยของท่าน  1. ในเขตอำเภอเมือง  2. นอกเขตอำเภอเมือง  
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. ที่ทำงานของท่าน  1. ในเขตอำเภอเมือง  2. นอกเขตอำเภอเมือง  
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ micro branch**

1. ท่านรู้จักธนาคาร ในรูปแบบ Micro branch ครั้งแรก จากแหล่งใด
 

<input type="checkbox"/> 1. แผ่นปลิวโฆษณา	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานแนะนำ
<input type="checkbox"/> 3. วิทยุ, โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> 4. คนรู้จัก แนะนำ
2. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการแบบ micro branch
 

<input type="checkbox"/> 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> 2. ความสะดวกในเรื่องของ ช่วงระยะเวลา
<input type="checkbox"/> 3. ความทันสมัยของเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/> 4. การได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม
3. ปัจจุบันท่านใช้บริการ micro branch สาขาใดบ้าง ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )
 

<input type="checkbox"/> 1. คาร์ฟูร์	<input type="checkbox"/> 2. บิ๊กซี
<input type="checkbox"/> 3. โรบินสัน	<input type="checkbox"/> 4. โลตัส สาขาหางดง
<input type="checkbox"/> 5. โลตัส สาขาตลาดคำเที่ยง	
4. ช่วงเวลาที่ให้บริการ
 

<input type="checkbox"/> 1. 8.30-10.00 น.	<input type="checkbox"/> 2. 10.01-12.00 น.
<input type="checkbox"/> 3. 12.01-13.00 น.	<input type="checkbox"/> 4. 13.01-15.30 น.
<input type="checkbox"/> 5. 15.31-17.00 น.	<input type="checkbox"/> 6. 17.01-20.00 น.
5. วันที่ให้บริการเป็นประจำ
 

<input type="checkbox"/> 1. จันทร์	<input type="checkbox"/> 2. อังคาร
<input type="checkbox"/> 3. พุธ	<input type="checkbox"/> 4. พฤหัส
<input type="checkbox"/> 5. ศุกร์	<input type="checkbox"/> 6. เสาร์
<input type="checkbox"/> 7. อาทิตย์	
6. ท่านใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ micro branch ประมาณเดือนละกี่ครั้ง
 

<input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4. 10 ครั้งขึ้นไป
7. ท่านใช้บริการธนาคาร ในรูปแบบ micro branch ประเภทใดบ้าง ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )
 

<input type="checkbox"/> 1. ฝากเงิน-ถอนเงิน	<input type="checkbox"/> 2. โอนเงิน
<input type="checkbox"/> 3. ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค	<input type="checkbox"/> 4. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
<input type="checkbox"/> 5. ชำระบัตรเครดิต	<input type="checkbox"/> 6. ชำระสินเชื่อ
<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ ( โปรดระบุ ).....	

ตอนที่ 3 ปัจจัยใดดังต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อท่าน ในการให้บริการธนาคารในรูปแบบ  
Micro Branch

ระดับการให้ความสำคัญ					
ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ที่ตั้งของธนาคาร</b>					
--ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน					
--ความสะดวกในการเดินทาง					
--ความเพียงพอของที่จอดรถ					
--ความสวยงาม และความสะอาดเรียบร้อย					
<b>2. ลักษณะการให้บริการของพนักงาน</b>					
-- ความรอบรู้และการตอบข้อซักถามลูกค้า					
-- ความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงาน					
-- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ					
<b>3. การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย</b>					
-- มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ					
-- การให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ					
-- สิทธิพิเศษที่ได้รับ เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียม					

ระดับการให้ความสำคัญ					
ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. สิ่งจูงใจให้มาใช้บริการ</b>					
-- ความมั่นคง, ปลอดภัย ในการใช้บริการ					
-- การมีสาขามากมาย					
-- มีการให้บริการทุกประเภท ครบวงจร					
<b>5. ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ</b>					
-- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์					
-- สามารถทำความเข้าใจ และ ใช้งานง่าย					
-- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
-- ความเป็นส่วนตัวทางการเงินที่ผู้ใช้เลือก					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารในรูปแบบ Micro branch

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>1. ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากพนักงาน</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>2. ความรวดเร็วในการให้บริการ</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>3. กิริยามารยาท ของพนักงาน</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>4. ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					



รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>5. รูปแบบของสถานที่</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>6. สถานที่ตั้ง</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>7. ระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					
<b>8. ความสะดวกสบาย ที่ได้รับ</b>					
--สาขา คาร์ฟูร์					
--สาขา บิ๊กซี					
--สาขา โรบินสัน					
--สาขา โลตัส หางดง					
--สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง					

10. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางพิมพ์ลดา พิทักษ์มงคล
วันเดือนปีเกิด	18 กรกฎาคม 2515
ประวัติการศึกษา	มัธยมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ต วิทยาลัย ปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2538-2540 เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ เชียงใหม่ พ.ศ.2540-2542 เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาภาคสวนแก้ว เชียงใหม่ พ.ศ.2542-2544 เจ้าหน้าที่อำนวยการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ เชียงใหม่ พ.ศ.2545-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สินเชื่อพิเศษ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย เชียงใหม่