



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง

## ความคิดเห็นต่อการให้บริการทวิเมตรของ

## ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี จังหวัดราชบุรี

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการทวิเมตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี, จังหวัดราชบุรี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลการศึกษาต่อไป

ท่านเคยใช้บริการทวิเมตรหรือไม่

# 1. เคยใช้บริการ

# 2. ไม่เคยใช้บริการ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

# 1. ชาย

# 2. หญิง

## 2. อายุ

# 1. น้อยกว่า 20 ปี

# 2. 20-30 ปี

# 3. 31-40 ปี

# 4. 41-50 ปี

# 5. 51 ปีขึ้นไป

## 3. การศึกษา

# 1. ต่ำกว่า ม.6หรือปวช.

# 2. ม.6 หรือเทียบเท่า

# 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

# 4. ปริญญาตรี

# 5. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

# 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

# 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

# 3. เกษตรกร

# 4. รับจ้างทั่วไป

# 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

# 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 5. รายได้ต่อเดือน

# 1. น้อยกว่า 10,000 บาท

# 2. 10,001- 20,000 บาท

# 3. 20,001- 30,000 บาท

# 4. 30,001- 40,000 บาท

# 5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านใช้บริการ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- # 1. ฝาก-ถอน โอนเงิน # 2. ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน  
# 3. ชำระค่าสินค้าและบริการ # 4. สินเชื่อเพื่อการเกษตร  
# 5. อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

หรือเรียกว่าบริการทวิมิตรผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบัน ธ.ก.ส. ให้บริการด้านชำระค่าสาธารณูปโภคหรือเรียกว่าบริการทวิมิตร

- # 1. ทราบ (ตอบข้อต่อไป) # 2. ไม่ทราบ (ข้ามไปส่วนที่ 3)

2. ท่านทราบหรือไม่ทราบว่าบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. เปิดให้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- # 1. ชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าค่าโทรศัพท์  
# 2. ชำระค่าบัตรเครดิต  
# 3. ต่อภาษีและพรบรถยนต์, จักรยานยนต์  
# 4. ประกันภัยชีวิต, อุบัติเหตุ  
# 5. บริการโอนเงิน  
# 6. จำหน่ายบัตรเติมเงินโทรศัพท์  
# 7. ชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ  
# 8. ชำระค่าภาษีสรรพากร  
# 9. อื่นๆระบุ.....

3. ท่านทราบหรือไม่ว่าบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. มีการคิดค่าธรรมเนียมบริการ

- # 1. ทราบ  
# 2. ไม่ทราบ

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บริการทวิมิตรหรืออีกชื่อหนึ่งว่า A-Service หมายถึง บริการด้านธุรกรรมการเงินที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค ได้แก่ การรับชำระค่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ชำระค่าสินค้า ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ ต่อ พรบ.รถยนต์และรถจักรยานยนต์รวมทั้งบริการต่อภาษีประจำปี บริการรับ-ส่งเงินสดนอกสถานที่ และเป็นตัวแทนจำหน่ายประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุประกันวินาศภัยต่างๆ ซึ่งได้เปิดให้บริการแล้วที่ ธ.ก.ส.ทุกสาขาทั่วประเทศ

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความคิดเห็นต่อบริการทวิมิตรของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1.1 บริการทวิมิตรควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง					
1.2 ควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส.					
<b>2) ปัจจัยด้านราคาของบริการ</b>					
2.1 ควรคิดราคาค่าบริการเท่ากับที่อื่น					
2.2 ราคาควรจะยืดหยุ่นได้เช่นค่าเบี้ยประกันภัย					
2.3 ราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น					
<b>3) ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ</b>					
3.1 ควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น					
3.2 ควรมีช่องทางบริการมากเพียงพอกับลูกค้า					
3.3 ควรมีป้ายของช่องทางบริการเห็นอย่างชัดเจน					
3.4 ควรมีบริการเคลื่อนที่					
<b>4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 ควรมีมุมแนะนำที่ธนาคารชัดเจน สวยงาม					
4.2 ควรมีโฆษณาจากโดยสื่อต่างๆเช่นทีวี หนังสือพิมพ์ วิทยุ					
4.3 ควรจัดประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ					
4.4 ควรส่งเสริมการขายโดยมีการแจกของที่ระลึก					

ความคิดเห็นต่อบริการทวิมิตรของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>5) ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ</b>					
5.1 พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี					
5.2 พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
5.3 พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้					
5.4 พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง					
<b>6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
6.1 ช.ก.ส.ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน สวยงาม สบายตา					
6.2 ช.ก.ส.ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย					
6.3 ควรมีที่จอดรถเพียงพอและ โดยเฉพาะผู้มาใช้ บริการทวิมิตร					
6.4 ควรมีที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและ หนังสือพิมพ์ให้อ่าน					
<b>7) ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
7.1 ควรสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
7.2 ควรใช้เทคโนโลยีบริการร่วมกับบริการด้าน อื่นๆ					
7.3 ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้					
7.4 ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้					
7.5 ควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการอื่นๆ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่นๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องหน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 1 ท่านเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารหรือไม่
  - #1. เคย
  - #2. ไม่เคย(ข้ามไปตอบข้อ4.6)
- 2 สาเหตุที่ท่านใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารเพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - #1. ความสะดวกในการมาใช้บริการ
  - #2. เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
  - #3. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
  - #4. การให้บริการของพนักงานธนาคาร
  - #5. มีการหักบัญชีเงินฝาก
  - #6. อื่นๆระบุ.....
- 3 ท่านสะดวกที่จะใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารด้วยวิธีใด
  - #1. เงินสด
  - #2. ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
  - #3. ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM
  - #4. ชำระโดยหักบัญชีผ่านโทรศัพท์
  - #5. อื่นๆระบุ.....
- 4 ปัญหาที่ท่านเห็นในการให้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร
  - #1. ค่าธรรมเนียมธนาคารสูงกว่าร้านสะดวกซื้อหรือไปรษณีย์
  - #2. ข้อผิดพลาดจากขั้นตอน
  - #3. การล่าช้าที่ต้องเข้าคิว
  - #4. ไม่สามารถให้บริการตลอด 24 ชม. เหมือนร้านสะดวกซื้อ
  - #5. อื่นๆระบุ.....
- 5 กรณีที่ท่านเคยใช้บริการทวิมิตรของธ.ก.ส.ท่านใช้บริการประเภทใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - # 1. ซื้อประกันภัยชีวิต,อุบัติเหตุ
  - # 2. ต่อภาษีและพ.ร.บ.รถยนต์จักรยานยนต์
  - # 3. ชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าโทรศัพท์
  - # 4. ชำระค่าบัตรเครดิต
  - # 5. บริการโอนเงิน
  - # 6. ซื้อบัตรเติมเงินโทรศัพท์
  - # 7. ชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ
  - # 8. ชำระค่าภาษีสรรพากร
  - # 9. อื่นๆ ระบุ.....
- 6 สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร
  - #1.ไม่ทราบ
  - #2.ไม่สะดวก

- #3.ไม่ชอบบริการ #4. อื่นๆระบุ.....
7. ท่านเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านช่องทางใดบ้าง(ตอบได้เกิน 1 ข้อ)
- # 1. ร้านสะดวกซื้อ # 2. ไปรษณีย์
- # 3. เคาน์เตอร์เซอร์วิส #4. อื่นๆระบุ.....
8. ช่องทางใดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาท่านได้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคบ่อยที่สุด
- #1.ร้านสะดวกซื้อ #2. ไปรษณีย์
- #3.เคาน์เตอร์เซอร์วิส #4.ธนาคาร
- #5.อื่นๆ.....
9. จากคำตอบข้อ 8 ท่านใช้บริการประมาณกี่ครั้งใน 1 เดือน
- #1. 1 ครั้งต่อเดือน #2. 2 ครั้งต่อเดือน
- # 3. 3 ครั้งต่อเดือน #4. 4 ครั้งต่อเดือน
- #5. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน
- 10.ในอนาคตท่านจะใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค(บริการทวิเมตร) จาก ช.กส.หรือไม่
- # 1. ใช่ #2. ไม่ใช่ #3. ไม่แน่ใจ
11. ท่านคิดว่าจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการทวิเมตรหรือไม่
- # 1. แนะนำแน่นอน #2. อาจจะแนะนำ #3. ยังไม่ตัดสินใจ
- # 4. อาจจะไม่แนะนำ #5. ไม่แนะนำแน่นอน

ส่วนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการให้บริการในด้านธุรกรรมการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคธนาคารและผ่านช่องทางต่างๆ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงค่ะ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวนวรรตน์ นุชนนทร

วัน เดือน ปี เกิด

15 พฤศจิกายน 2513

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี 2534

ประวัติการทำงาน

หัวหน้าการเงิน 8 สาขาราชบุรี  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
ปี พ.ศ. 2537- ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved