



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย  
สาขาลำปาง

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง และนำผลจากการศึกษาดังกล่าว ไปใช้พัฒนาการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาลำปางต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวอาริสรา ณ วงศ์จันทร์  
นักศึกษาระดับปริญญาโท

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

## 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-29 ปี

3. 30-39 ปี

4. 40-49 ปี

5. 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า/หม้าย

## 4. ศาสนา

1. อิสลาม  2. พุทธ  
 3. คริสต์  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 3. อนุปริญญา/ปวส.  4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

## 6. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา  2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  4. เจ้าของกิจการ  
 5. รับจ้างอิสระ  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1. น้อยกว่า 10,001 บาท  2. 10,001 – 20,000 บาท  
 3. 20,001 – 30,000 บาท  4. 30,001 – 40,000 บาท  
 5. 40,001 – 50,000 บาท  5. มากกว่า 50,000 บาท

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

## 1. ประเภทบัญชีเงินฝากที่ท่านใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัญชีเดินสะพัดระยะสั้น (บัญชีกระแสรายวัน)  
 2. บัญชีออมทรัพย์ระยะสั้น (บัญชีออมทรัพย์)  
 3. บัญชีมูดอโรบะฮ์ทั่วไป (บัญชีเงินฝากประจำ)

## 2. วัตถุประสงค์ในการฝากเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน  
 2. เพื่อเป็นบัญชีรับเงินเดือน  
 3. เพื่อการออมเงิน  
 4. เพื่อการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์  
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง  
ในแต่ละเดือน

1. 1 - 2 ครั้ง

2. 3 - 5 ครั้ง

3. 6 - 10 ครั้ง

4. มากกว่า 10 ครั้ง

4. ปัจจุบันท่านมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นอีกหรือไม่

1. มีจำนวน.....ธนาคาร

2. ไม่มี

5. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย  
สาขาลำปาง จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. พนักงานธนาคาร

2. โทรทัศน์

3. วิทยุ

4. หนังสือพิมพ์

5. แผ่นพับ/ใบปลิว

6. โปสเตอร์/ประกาศที่ติดในธนาคาร

7. ญาติ/เพื่อน

8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. บริการอื่น ๆ ที่ท่านเลือกใช้ควบคู่กับบริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย  
สาขาลำปาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มี

2. สินเชื่อ

3. หักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค

4. บริการตู้നിရိယ

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อท่านในระดับใด ในการเลือกใช้บริการเงินฝากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

| ปัจจัย  | ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>  |   |     |         |      |            |
| 1. มีประเภทเงินฝากที่หลากหลาย   |   |     |         |      |            |
| 2. ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ในการนำเงินฝากไปลงทุน  |   |     |         |      |            |
| 3. การดำเนินงานของธนาคารไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย  |   |     |         |      |            |
| 4. การรับประกันเงินฝากเต็มจำนวน   |   |     |         |      |            |
| 5. มีบริการเสริม เช่น บัตร ATM  |   |     |         |      |            |
| 6. มีบริการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น |   |     |         |      |            |
| 7. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร  |   |     |         |      |            |
| 8. รูปแบบสมุดเงินฝากสวยงาม  |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>   |   |     |         |      |            |
| 1. อัตราผลตอบแทนสูง   |   |     |         |      |            |
| 2. มีการกำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในอัตราที่เหมาะสม   |   |     |         |      |            |
| 3. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม  |   |     |         |      |            |
| 4. ค่าธรรมเนียมการใช้บัตร A.T.M. เหมาะสม  |   |     |         |      |            |

| ปัจจัย  | ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร<br>อิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. ค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เหมาะสม             |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)</b>                                |   |     |         |      |            |
| 1. ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน                                      |   |     |         |      |            |
| 2. ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน                                  |   |     |         |      |            |
| 3. มีที่จอดรถเพียงพอ  |   |     |         |      |            |
| 4. มีตู้ A.T.M. ให้บริการอย่างทั่วถึง                                 |   |     |         |      |            |
| 5. ธนาคารมีสาขาทั่วถึง  |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>                       |   |     |         |      |            |
| 1. มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ   |   |     |         |      |            |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ                   |   |     |         |      |            |
| 3. มีการแจกของที่ระลึก/ของขวัญเมื่อมาใช้บริการ หรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ |   |     |         |      |            |
| 4. มีพนักงานธนาคารออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ                          |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านคน (People)</b>  |   |     |         |      |            |
| 1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ                           |   |     |         |      |            |
| 2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี                              |   |     |         |      |            |

| ปัจจัย  | ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลาม<br>แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ และ<br>น่าเชื่อถือ                      |   |     |         |      |            |
| 4. พนักงานมีการตอบสนองในการ<br>แก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว               |   |     |         |      |            |
| 5. พนักงานให้บริการลูกค้า<br>อย่างเท่าเทียม                       |   |     |         |      |            |
| 6. มีจำนวนพนักงานให้บริการ<br>เพียงพอ                             |   |     |         |      |            |
| 7. พนักงานมีน้ำใจ/เป็นกันเอง/เอา<br>ใจใส่ลูกค้า                   |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ<br/>(Process)</b>                 |   |     |         |      |            |
| 1. บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                                     |   |     |         |      |            |
| 2. ความถูกต้อง แม่นยำในการ<br>ให้บริการ                           |   |     |         |      |            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน                       |   |     |         |      |            |
| 4. มีระบบการรับบัตรคิว  |   |     |         |      |            |
| <b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่<br/>ปรากฏ (Physical Evidence)</b> |   |     |         |      |            |
| 1. ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี<br>ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม              |   |     |         |      |            |
| 2. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่<br>ทันสมัย                          |   |     |         |      |            |
| 3. สถานที่กว้างขวาง มีช่องบริการ<br>เพียงพอ                       |   |     |         |      |            |

| ปัจจัย  | ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4. สถานที่พักหรือรับบริการเพียงพอ                               |   |     |         |      |            |
| 5. มีโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ให้บริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการ  |   |     |         |      |            |
| 6. มีน้ำดื่ม และกาแฟ ให้บริการลูกค้าระหว่างรอรับบริการ          |   |     |         |      |            |
| 7. มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา |   |     |         |      |            |
| 8. การแต่งกายของพนักงานเหมาะสม                                  |   |     |         |      |            |
| 9. มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม     |   |     |         |      |            |

โปรดพิจารณาปัจจัยหลักต่อไปนี้ว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง ของท่านโดยภาพรวมในระดับใด

| ปัจจัย  | ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)                  |   |     |         |      |            |
| ด้านราคา (Price)                                |   |     |         |      |            |
| ด้านการจัดจำหน่าย (Place)                       |   |     |         |      |            |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)              |   |     |         |      |            |
| ด้านคน (People)                                 |   |     |         |      |            |
| ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)                |   |     |         |      |            |
| ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence) |   |     |         |      |            |



**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากของลูกค้ำธนาคารอิสลาม  
แห่งประเทศไทย สาขาลำปาง**

ท่านพบปัญหาด้านใดบ้างในการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการเงินฝากของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย  
สาขาลำปาง

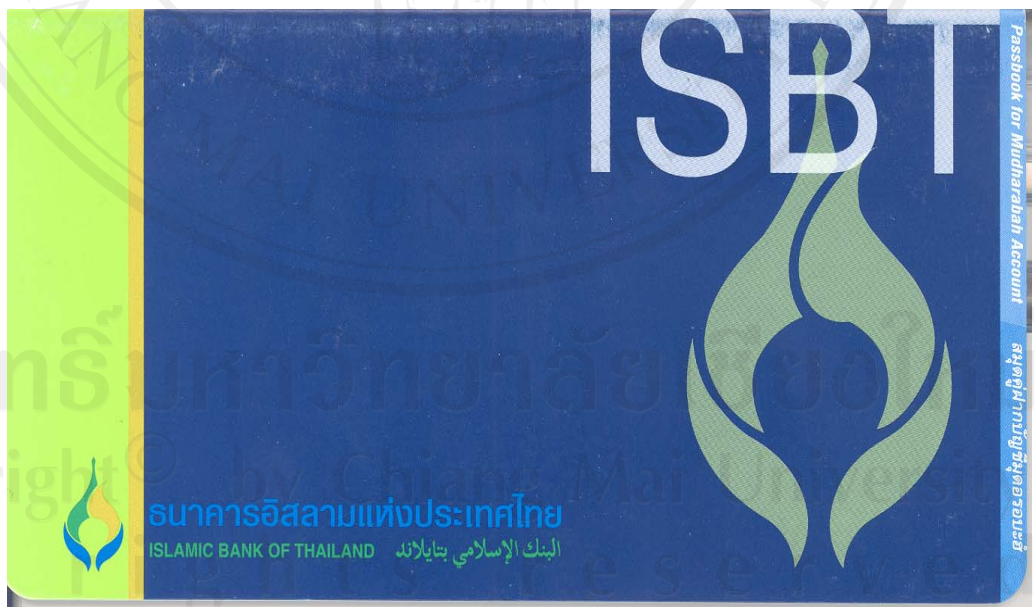
.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก ข



ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัย  
Copyright © by Chulalongkorn  
All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวอาริสรา ณ วงศ์จันทร์

วัน เดือน ปี เกิด 9 ตุลาคม 2523

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลำปางกัลยาณี  
ปีการศึกษา 2541  
สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2546

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำปางดารัฐอริคาส

พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาลำปาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved