

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับลูกค้าธนาคาร)

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนาคาร
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนาคารจำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคาร
ธนาคารจำกัด (มหาชน)ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับอนุปริญญา, ปวส.

4. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง.....

5. อาชีพ

1. นักธุรกิจ/ค้าขาย

2. รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ

3. รับจ้าง/พนักงานบริษัท

4. นักเรียน/นักศึกษา

6. รายได้.....บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติจำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเป็นลูกค้าที่มีเงินฝากกับธนาคารประเภทใดบ้าง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บัญชีเงินฝากเดินสะพัด | <input type="checkbox"/> 2. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. บัญชีเงินฝากประจำ | |

2. เหตุผลที่มาใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานซักชวน |
| <input type="checkbox"/> 3. ชอบบริการของธนาคาร | <input type="checkbox"/> 4. การเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน |

3. ท่านมาใช้บริการธนาคารเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 4-8 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 8 ครั้ง | |

4. ประเภทบริการใดที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านเงินฝาก | <input type="checkbox"/> 2. ด้านสินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> 4. ด้านการโอนเงิน, ชำระค่าสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 5. ด้านกองทุน | <input type="checkbox"/> 6. จำหน่ายตราสาร |

5. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 3-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11-14 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป | |

6. ช่องทางการใช้บริการธนาคาร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สำนักงานใหญ่ | <input type="checkbox"/> 2. สาขา |
| <input type="checkbox"/> 3. สาขาย่อย | <input type="checkbox"/> 4. เครื่องบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม |
| <input type="checkbox"/> 5. บริเวณศูนย์การค้า | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคาร อยู่ในระดับใด โปรดแสดงความคิดเห็นโดย

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านรูปแบบการให้บริการ						
1	การแยกจุดให้บริการต่าง ๆ					
2	การนำระบบคิวมาใช้					
3	จำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาปกติ					
4	จำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน (11.30-13.30 น.)					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2	การทำรายงานต่าง ๆ ของพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ					
3	ธนาคารมีการตกแต่งอาคารสถานที่ สวยงามมีบรรยากาศดี					
ด้านความรวดเร็วในการบริการ						
1	การบริการเปิดบัญชีใหม่และทำบัตร ATM					
2	การบริการรับฝาก ถอน เงินสด และรับฝากเช็คเข้าบัญชี					
3	การบริการด้านสินเชื่อและชำระเงินกู้					
4	การบริการด้านต่างประเทศ					
5	การบริการโอนเงินและชำระค่าสินค้า					
6	การบริการด้านการลงทุน					
7	การบริการจำหน่ายตราสาร					
ด้านความประทับใจในการให้บริการ						
1	พนักงานให้การต้อนรับท่านด้วยความเป็นกันเอง					
2	พนักงานพูดจากับท่านด้วยความไพเราะและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3	พนักงานคอยดูแลให้บริการและตอบปัญหาท่านด้วยความเอาใจใส่					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านราคา						
1	ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน					
2	ค่าธรรมเนียมบัตร ATM และรายปี					
3	ค่าธรรมเนียมด้านต่างประเทศ					
4	ค่าธรรมเนียมการออกตราสาร					
5	ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองยอด					
6	ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี					
7	ค่าธรรมเนียมในการออก Statement					
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1	การประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อวิทยุ					
2	การประชาสัมพันธ์ทางด้านโทรทัศน์					
3	มีแผ่นป้ายโฆษณา					
4	มีแผ่นพับแจก					
5	มีของสมนาคุณแจก					
6	มีการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร					
7	มีการโฆษณาผ่านเว็บไซต์					
8	มีการจัดนิทรรศการตามเทศกาลต่าง ๆ					
ด้านผลิตภัณฑ์						
1	การเปิดบัญชีใหม่และทำบัตร ATM					
2	การรับฝาก ถอน เงินสด และรับฝากเช็คเข้าบัญชี					
3	สินเชื่อและชำระเงินกู้					
4	ประกันชีวิต					
5	ประกันภัย					
6	กองทุน					
7	ด้านต่างประเทศ					
8	ด้านตราสาร					

