

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถาม เรื่อง พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ (Business research methodology) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีการศึกษา 2555 ซึ่งผลจากการศึกษานี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการ ออกแบบและปรับปรุง การให้บริการของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) เพื่อสนองต่อ ความต้องการ สร้างความพึงพอใจและความภักดีให้แก่ลูกค้าของธนาคารต่อไป โดย แบบสอบถามนี้ จะประกอบด้วยคำถาม 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารทีสโก้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทีสโก้

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากทุกท่านขอให้ช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เกิดประสิทธิผลสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบ และปรับปรุงการให้บริการของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้อย่างครบถ้วน และสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายกฤษฎา มีโกศล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เกษตรกร

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย / หย่าร้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารทิสโก้

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงข้อเดียว

1. รูปแบบการใช้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด

- บริการฝาก ถอน โอนเงิน
- บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุน
- บริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิตเอ็ม
- บริการชำระสินค้าและค่าบริการต่างๆ

2. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่ธนาคารทิสโก้

- เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
- ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- บริการมีความหลากหลายและความสะดวกในการมาใช้บริการ
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่น ๆ
- ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำ
- ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- มีสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อทำให้การส่งชำระทำได้ง่าย
- การให้บริการของพนักงาน
- มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ
- อื่น ๆ โปรดระบุ

3. ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้ โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- 1 - 2 ครั้ง
- 2 - 3 ครั้ง
- 4 ครั้งขึ้นไป

4. ปกติท่านมาใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้ช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

- 08.30-12.30 น.
- 12.31-16.00 น.
- ไม่นั่งนอนแล้วแต่โอกาส

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด

(มหาชน) สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. การใช้บริการจากธนาคาร					
1.1 หากท่านต้องการใช้บริการธนาคารท่านจะนึกถึงธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก					
1.2 หากท่านต้องการใช้บริการธนาคารอีกครั้งท่านจะเลือกใช้บริการธนาคารทิสโก้					
1.3 ในปัจจัยท่านมีการใช้บริการท่านจะใช้บริการธนาคารทิสโก้อย่างต่อเนื่อง					
1.4 หากท่านต้องเดินทางไปไกลกว่าท่านก็ยังคงเลือกที่จะมาใช้บริการธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก					
2. ด้านราคาต่อการให้บริการ(ค่าธรรมเนียม , ดอกเบี้ย ฯลฯ)					
2.1 หากธนาคารทิสโก้มีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าบริการท่านยังคงจะใช้บริการต่อไป					
2.2 ท่านยอมใช้บริการธนาคารทิสโก้ในอัตราค่าบริการที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ เนื่องจากคุณภาพและการบริการที่ดีกว่า					
2.3 หากธนาคารอื่นๆ มีค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่าท่านจะยังคงใช้บริการธนาคารทิสโก้					

ปัจจัยด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ	ระดับความ คิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2. ด้านราคาต่อการให้บริการ(ค่าธรรมเนียม , ดอกเบี้ย ฯลฯ) (ต่อ)					
2.4 หากธนาคารทิสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ ท่านจะยังคงเลือกฝากเงินกับธนาคารทิสโก้					
2.5 หากธนาคารทิสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่าธนาคารอื่น ๆ ท่านจะยังคงเลือกกู้กับธนาคารทิสโก้					
3. ความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารทิสโก้					
3.1 หากบุคคลอื่นกล่าวหาธนาคารทิสโก้ในทางลบท่านจะพยายามแก้ข่าวให้					
3.2 เมื่อท่านใช้บริการธนาคารทิสโก้ท่านรู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคาร					
3.3 หากท่านพบว่าธนาคารทิสโก้ควรมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและการบริการท่านจะให้คำแนะนำต่อธนาคารทิสโก้					
3.4 หากธนาคารทิสโก้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจท่านจะยังคงเลือกใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้					

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....

.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม