

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาสาลายา จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้เป็นจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ คำตอบทุกข้อของท่านถือเป็นความลับและใช้เป็นข้อมูลเฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ และจะเสนอผลงานในภาพรวม ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลายา จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 30 ปี – 40 ปี

3) 41 ปี – 50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า/แยก

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3) รับจ้าง/พนักงานบริษัท 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาท

7. ระยะเวลาที่ใช้บริการ

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 – 2 ปี
- 3) 3 – 4 ปี 4) มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาธิตา จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับต่าง ๆ ที่ตรงกับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

| ส่วนประสมทางการตลาด | การตัดสินใจ | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|--|-------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product) | | | | | | |
| 1. มีบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อที่หลากหลาย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2. บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเครดิต มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3. มีบริการโอนเงินและชำระค่าบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4. ผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือ(การประกันชีวิต, กองทุนรวม, เช่าซื้อสินค้า ฯลฯ) มีความเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาสาธาณฯ จังหวัดนครปฐม(ต่อ)

| ส่วนประสมทางการตลาด | การตัดสินใจ | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|---|-------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านราคา (Price) | | | | | | |
| 6. อัตราดอกเบี้ย เงินฝาก/เงินกู้ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7. ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรเครดิตอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ต่าง ๆ ไม่สูงเกินไป | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินในประเทศและต่างประเทศ มีความเหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 10. ราคาสินค้า/บริการของบริษัทในเครือ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) | | | | | | |
| 11. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 12. ธนาคารมีสาขาเปิดให้บริการจำนวนมาก รวมทั้งในห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 13. ธนาคารใช้ระบบ Online ในการเชื่อมโยงการให้บริการของต่างสาขา รวมทั้งบริการฝากเงินไปยังต่างธนาคารได้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14. ขยายเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30น. ทุกวัน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15. มีการใช้ระบบคิวในการให้บริการและมีที่นั่งขณะรอรับบริการเพียงพอ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาสาลายา จังหวัดนครปฐม(ต่อ)

| ส่วนประสมทางการตลาด | การตัดสินใจ | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|--|-------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) | | | | | | |
| 16. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 17. มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18. มีการจัดสัปดาห์เงินฝาก มอบอัตราดอกเบี้ยพิเศษพร้อมแจกของที่ระลึก | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19. ของแถมในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีความเหมาะสมดึงดูดความสนใจ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 20. มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อธนวัฏอนุมัติใน 5 วันสินเชื่อที่อยู่อาศัยอนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านบุคลากร ของธนาคาร (People) | | | | | | |
| 21. พนักงานมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ และกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 23. พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานบริการ พร้อมเต็มใจให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแม้จะไม่ใช่การให้บริการแผนกของตนเอง | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม(ต่อ)

| ส่วนประสมทางการตลาด | การตัดสินใจ | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|---|-------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| 24. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบในงานบริการ โดยช่วยในการติดต่อประสานงานจนลูกค้าบรรลุเป้าหมาย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25. พนักงานให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย เชื่อสัจย์และไว้วางใจได้ รวมถึงการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) 26. มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 27. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 28. ระบบการให้บริการของธนาคารมีความรอบคอบรัดกุมตามมาตรฐานระดับสากล | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 29. มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 30. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม(ต่อ)

| ส่วนประสมทางการตลาด | การตัดสินใจ | | | | | สำหรับ ผู้วิจัย |
|--|-------------|-----|---------|------|------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) | | | | | | |
| 31. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง มีภาพพจน์และมุมมองที่ดี | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 32. ธนาคารมีฐานะทางการเงินมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 33. ภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาด แสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 34. บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 35. ความสะดวกและความเป็นระเบียบของการจัดวางเอกสาร สลิป หรือใบคำขอต่าง ๆ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายโสภณ สารรัตน์
วัน เดือน ปี เกิด 4 มิถุนายน 2513
ที่อยู่ปัจจุบัน 36/7 หมู่ 1 ซอยเพชรเกษม 81/6 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม
กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2530 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพณิชยการราชดำเนิน-ธนบุรี
พ.ศ. 2532 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยเทคนิคสยาม
พ.ศ. 2534 ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยสยาม

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2534 – ปัจจุบัน พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสาขลา จังหวัด
นครปฐม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า