



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

เรื่อง การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จังหวัดลำพูน

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงหน้าข้อความที่ถูกต้องหรือระบุรายละเอียดในช่องว่าง

1. เพศ

แ ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 21 – 35 ปี

( ) 36 – 45 ปี

( ) มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่า/หม้าย

( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) อนุปริญญา ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งหน้าที่การงาน

( ) พนักงานปฏิบัติ ตำแหน่งงาน .....

( ) พนักงานฝ่ายบังคับบัญชา ตำแหน่งงาน .....

## 6. สถานที่ทำงานทำการผลิตสินค้าประเภท

- ( ) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ( ) อุตสาหกรรมกระดาษ  
 ( ) อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ( ) อุตสาหกรรมก่อสร้าง  
 ( ) อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ( ) อุตสาหกรรมแปรรูปไม้  
 ( ) อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ( ) อุตสาหกรรมเครื่องหนัง  
 ( ) อุตสาหกรรมอื่นๆ (อื่น ๆ).....

## 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 40,001 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงหน้าข้อความที่ถูกต้องหรือระบุรายละเอียดในช่องว่าง

## 1. ธนาคารที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง)

- ( ) ธนาคารกสิกรไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี  
 ( ) ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี  
 ( ) ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี  
 ( ) ธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี  
 ( ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี  
 ( ) ธนาคารทหารไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ..... ปี

## 2. โปรดระบุการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของท่าน

## 2.1 ประเภทเงินฝากที่ท่านใช้บริการ

- ( ) เงินฝากประจำ วงเงิน ..... บาท  
 ( ) เงินฝากออมทรัพย์ วงเงิน ..... บาท  
 ( ) เงินฝากอื่น ๆ (ระบุ) ..... วงเงิน .....

## 2.2 ประเภทสินเชื่อที่ท่านใช้บริการ

- ( ) สินเชื่อ จำนวนเงินกู้ ..... บาท ระยะเวลากู้ ..... งวด  
 ( ) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวนเงินกู้ ..... บาท ระยะเวลากู้ ..... งวด  
 ( ) สินเชื่อสินเชื่ออื่น ๆ จำนวนเงินกู้ ..... บาท ระยะเวลากู้ ..... งวด  
 ( ) สินเชื่ออื่น ๆ (ระบุ)..... จำนวนเงินกู้ ..... ระยะเวลากู้ ..... งวด

## 2.3 การซื้อตราสารหนี้/กองทุนรวม

- ( ) ซื้อหุ้นกู้/พันธบัตร จำนวนเงิน ..... บาท  
 ( ) การซื้อกองทุนรวม จำนวนเงิน ..... บาท

## 2.4 บริการอื่น ๆ (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) บัตรเครดิต วงเงิน ..... บาท  
 ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าประเภทใด  
 ( ) ค่าน้ำมันรถยนต์ ( ) เครื่องใช้ไฟฟ้า  
 ( ) ค่าสินค้าทั่วไป ( ) ค่าโทรศัพท์  
 ( ) ค่าไฟฟ้า ( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....  
 ( ) การประกันชีวิต ..... บาท วงเงิน ..... บาท  
 เป็นประกันชีวิตแบบ ( ) สะสมทรัพย์ ( ) ตลอดชีพ  
 ( ) แลกเปลี่ยนเงิน  
 ( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

## 3. ท่านไปใช้บริการธนาคารในเรื่องใดบ้าง โปรดเรียงลำดับ 1, 2, 3, ..... โดยลำดับที่ 1 คือ ท่านไปใช้บริการบ่อยที่สุด

- ..... บริการฝาก-ถอนเงิน ..... บริการสินเชื่อ  
 ..... บริการซื้อตราสารหนี้/กองทุนรวม ..... บริการโอนเงิน  
 ..... บัตรเครดิต ..... แลกเงินสกุลต่าง ๆ  
 ..... กรมธรรม์ประกันภัย ..... กรมธรรม์ประกันชีวิต  
 ..... สอบถามรายการเงินฝาก ..... สอบถามยอดสินเชื่อคงเหลือ  
 ..... อื่น ๆ (ระบุ) .....

## 4. ความถี่ในการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์

- ( ) 1-3 ครั้ง/เดือน ( ) 4-6 ครั้ง/เดือน  
 ( ) 7-9 ครั้ง/เดือน ( ) 10 ครั้งขึ้นไป

## 5. วันที่ท่านนิยมไปใช้บริการมากที่สุดในแต่ละสัปดาห์

- ( ) จันทร์ ( ) อังคาร ( ) พุธ ( ) พฤหัสบดี  
 ( ) ศุกร์ ( ) เสาร์ ( ) ไม่แน่นอน

## 6. ช่วงเวลาที่ท่านไปใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุด

- ( ) 8.30 - 10.30 น. ( ) 10.31 - 12.30  
 ( ) 12.31 - 14.30 น. ( ) 14.31 - 15.30 น.

7. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ท่านทราบการให้บริการแต่ละบริการของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สื่อหนังสือพิมพ์ ( ) 2. โทรทัศน์  
 ( ) 3. วิทยุกระจายเสียง ( ) 4. แผ่นพับโฆษณาของธนาคาร  
 ( ) 5. นิตยสาร วารสาร ( ) 6. เพื่อน  
 ( ) 7. ญาติพี่น้อง ( ) 8. พนักงานธนาคาร  
 ( ) 9. พนักงานการเงินของบริษัท ( ) 10. อื่น ๆ (ระบุ) .....

8. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ระดับใด

- ( ) มาก ( ) ปานกลาง ( ) น้อย

9. ท่านต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงการให้บริการในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) เพิ่มตู้ฝากเงินอัตโนมัติ ( ) เพิ่มตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ (ATM)  
 ( ) ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ ( ) ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้  
 ( ) คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ( ) เพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ  
 ( ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( ) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า  
 ( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับของอิทธิพล

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติ			
1.2 ความเพียงพอของเครื่อง ATM			
1.3 ชื่อเสียงของธนาคาร			
1.4 สถานที่ทำงานให้บริการธนาคารแห่งนี้			
1.5 การให้บริการที่หลากหลาย			

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. ด้านราคา			
2.1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล			
2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น			
2.3 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ			
3. ด้านการให้บริการ			
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ			
3.2 ความสะดวกในการใช้บริการ			
4. ด้านพนักงานของธนาคาร			
4.1 ความรู้ความสามารถ			
4.2 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี			
4.3 พนักงานให้บริการที่ดี			
5. ด้านสถานที่			
5.1 มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย			
5.2 มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ			
6. ด้านส่งเสริมการตลาด			
6.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ			
6.2 การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า			

ท่านคิดว่า จะใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่อไปอีกหรือไม่

( ) ใช้บริการต่อไปอีก เนื่องจาก .....

( ) ไม่ใช้บริการ เนื่องจาก .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐมน แสนสมชัย
วัน เดือน ปี เกิด	21 กันยายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมตอนต้น โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	ปี 2546 - ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัดเมทโปรพีริซัน แอนด์ ซัพพลาย จังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved