

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

#### กรณีศึกษา: สาขาซอยบางแสน จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนภาค  
นิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ  
ทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดสละเวลาอันมีค่าในการตอบ  
แบบสอบถามฉบับนี้ โดยครบถ้วนทุกข้อ เพื่อให้การศึกษาวิจัยนี้ ได้ผลสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ  
ท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

#### คำชี้แจง

##### 1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

##### 2. กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับท่านมากที่สุด

คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการวิจัยและการ  
นำเสนอผลโดยรวม จึงไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใดทั้งสิ้น

## แบบสอบถาม

## ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

## สาขาย่อยบางแสน จังหวัดชลบุรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบคำถามที่ท่านเห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุด ผลการวิจัยจากแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของ ท่าน คำตอบของท่านในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์เป็นองค์รวมเท่านั้น โดยจะไม่มี การนำไปวิเคราะห์รายบุคคล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มี 5 ข้อ  
 ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ มี 6 ข้อ  
 ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ มี 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า

3. อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4) อาชีพ

1. นักเรียน, นักศึกษา  2. พนักงานบริษัทเอกชน, ห้างร้าน
3. ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ  4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว, ค้าขาย
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 5) รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 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  6. 50,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

6.) ท่านใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสนประภังค์ไผ่บ้าง  
ภายในธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริการฝาก / ถอนเงินสด  2. บริการฝากเช็คเข้าบัญชีเพื่อเคลียร์หรือเรียกเก็บ
3. บริการด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ  4. บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
5. ทำบัตร / เปลี่ยนบัตร ATM  6. บริการชำระค่าสาธารณูปโภค, ชำระบัตรเครดิต
7. บริการโอนเงินประเภทต่าง ๆ  8. รับ / จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร
9. สมัครบัตรเครดิต  10. บริการซื้อ / ขายกองทุน

ภายนอกธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริการถอนเงินจากเครื่อง ATM  2. บริการปรับสมุดจากเครื่อง Update Pass Book

7.) ประเภท และจำนวนบัญชีที่ท่านมีที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัญชีเงินฝาก  
(ประจำ จำนวน.....บัญชี, ออมทรัพย์จำนวน.....บัญชี, กระแสรายวันจำนวน.....บัญชี)
2. สินเชื่อ (จำนวน.....บัญชี)
3. บัญชีกองทุน (จำนวน.....บัญชี)
4. ประกันชีวิต (จำนวน.....บัญชี)
5. บัตรเอทีเอ็ม (จำนวน.....ใบ)
6. บัตรเครดิต (จำนวน.....ใบ)
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

8.) บุคคลใดที่แนะนำให้ท่านมาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ครอบครัว /ญาติ          | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อน                 |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานสาขา             | <input type="checkbox"/> 4. สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 5. พนักงานสาขา อื่น ๆ..... |  |

9.) ท่านมาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน ช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 09.00 – 11.15 น. | <input type="checkbox"/> 2. 11.16 – 13.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 13.30 – 15.45 น. | <input type="checkbox"/> 4. 15.46 – 18.00 น. |

10.) ความถี่ในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน (จันทร์ – ศุกร์) | <input type="checkbox"/> 2. 3 – 4 วัน / สัปดาห์   |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 – 2 วัน / สัปดาห์     | <input type="checkbox"/> 4. 2 – 3 อาทิตย์ / ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. เดือนละครั้ง            | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่าเดือนละครั้ง   |

11.) เหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อน หรือคนรู้จักชักชวน              | <input type="checkbox"/> 2. สนใจของแถม / ของแจก              |
| <input type="checkbox"/> 3. สะดวกใกล้ที่พัก/บ้าน/ที่ทำงาน/โรงเรียน | <input type="checkbox"/> 4. ที่ทำงานใช้ในการจ่ายเงินเดือน    |
| <input type="checkbox"/> 5. ระยะเวลาเปิด - ปิดทำการมากกว่าสาขาปกติ | <input type="checkbox"/> 6. ประทับใจในการให้บริการของพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....                   |  |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยบางแสน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา

โดยขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในการตัดสินใจของท่าน ซึ่งคำตอบในแต่ละช่องได้กำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	เห็นด้วย
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านสินค้าและบริการ</b>				
1. ผลิตภัณฑ์และบริการมีความหลากหลาย น่าสนใจ (ด้านเงินฝาก, สินเชื่อ, กองทุน และประกันชีวิต)				
2. เทคโนโลยีในการให้บริการทันสมัยอยู่เสมอ				
3. ตู้ ATM และตู้ปรับสมุดบัญชีที่หน้าธนาคารสามารถ เรียกใช้งานได้ตลอดเวลา				
4. ระยะเวลาเปิด/ปิดทำการมากกว่าสาขาปกติ				
5. ระบบการจัดคิวในการให้บริการเป็นระบบ				
6. พนักงานในสาขามีความรอบรู้ในเรื่องการบริการของ ธนาคารเป็นอย่างดี				
7. พนักงานในสาขามีความชำนาญ ให้บริการอย่างรวดเร็ว				
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นและความใส่ใจในการ ให้บริการ				
9. พนักงานมีทริยาจากอ่อนน้อมที่สุภาพและอ่อนโยน				
10. พนักงานในสาขาให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค				
11. โบนัส-ถอนเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย				
12. มีอัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่นๆ				

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านสินค้าและบริการ</b>				
13.มีอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อดำกว่าธนาคารอื่นๆ				
<b>ด้านราคา</b>				
14.ค่าธรรมเนียมในการให้บริการด้านต่างๆ มีราคา สมเหตุสมผล				
<b>ด้านสถานที่</b>				
15.ที่ตั้งของอาคารสถานที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ				
16.ที่ตั้งของอาคารสถานที่มีความสวยงาม				
17.สถานที่จอดรถกว้างขวาง				
18.ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ				
19.ภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ				
20.มียามดูแลรักษาความปลอดภัย				
21.เคาน์เตอร์ที่เขียนใบรับฝาก-ถอนเงินมีขนาดที่เหมาะสม				
22.มีใบฝาก-ถอนเงิน และอุปกรณ์การเขียนเพียงพอ				
<b>ด้านการส่งเสริมการขาย</b>				
23.สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่น่าสนใจ				
24.มีเอกสาร ใบปลิว โปสเตอร์ แผ่นพับในการเผยแพร่ข้อมูล การบริการที่อ่านเข้าใจง่าย น่าสนใจ				
25.มีกิจกรรมการตลาดที่น่าสนใจ (เช่น การสะสมคะแนน จากการถอนเงิน, โอนเงินผ่านตู้ ATM นำคะแนนKrungsri Yellow Points แลกตุ๊กตา), มีการแจกของที่ระลึก ตามโอกาส ต่าง ๆ (เปิดบัญชีเงินฝากประจำ 6 เดือน หรือ 24 เดือน ปลอด ภาษี รับฟรีแพคเกจ Wow Summer มูลค่า 400 บาท)				
26.มีพนักงานขายที่สามารถอธิบายให้ข้อมูลบริการด้านต่างๆ ในธนาคาร ได้อย่างชัดเจน				