

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

1. เนื้อหาในแบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลด้านบริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามปัญหาและแนวทางแก้ไข

2. คำตอบที่เป็นจริงของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง ดังนั้น ขอให้ท่านตอบข้อมูลตามความเป็นจริงเพื่อให้เกิดการสรุปผลที่ถูกต้อง และมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับซึ่งจะไม่เกิดผลเสียและมีใช้ผลทางธุรกิจ แต่เป็นไปเพื่อการวิจัยทางวิชาการในระดับปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ การขนส่งและโลจิสติกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความที่เป็นจริงลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 36 -45 ปี

☐ 26 -35 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ข้าราชการ

☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท | ☐ 30,001-40,000 บาท |
| ☐ 10,001-20,000 บาท | ☐ 40,001-50,000 บาท |
| ☐ 20,001-30,000 บาท | ☐ 50,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความที่เป็นจริงลงในช่องว่าง

6. ท่านรู้จักวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal
- ☐ การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสเทิร์นยูเนียน (Western union)
- ☐ บริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT
- ☐ บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven banks
- ☐ การชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection
- ☐ การชำระเงินด้วยวิธี Letter of credit (การชำระค่าสินค้าผ่านธนาคาร)
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

7. รูปแบบการชำระเงินระหว่างประเทศที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal
- ☐ การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสเทิร์นยูเนียน (Western union)
- ☐ บริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT
- ☐ บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven banks
- ☐ การชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection
- ☐ การชำระเงินด้วยวิธี Letter of credit (การชำระค่าสินค้าผ่านธนาคาร)
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

8. วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการชำระเงินระหว่างประเทศของท่าน

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ค่าการศึกษา | ☐ ค่าบริการ |
| ☐ ค่าสินค้า | ☐ เงินลงทุน |
| ☐ รายได้ | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

9. ความถี่ในการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศโดยเฉลี่ยต่อเดือนเป็นเท่าใด

- | | |
|--|---|
| ☐ นาน ๆ ครั้ง ไม่แน่นอน | ☐ 21-30 ครั้ง |
| ☐ 1-10 ครั้ง | ☐ มากกว่า 30 ครั้ง |
| ☐ 11-20 ครั้ง | ☐ อื่น ๆ ระบุ..... |

10. จำนวนเงินในการทำธุรกรรมต่อครั้งโดยเฉลี่ยเป็นเงินบาทเท่าใด

☐ ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 100,001 – 500,000 บาท

☐ 10,001 – 50,000 บาท

☐ 500,001 – 1,000,000 บาท

☐ 50,001 – 100,000 บาท

☐ 1,000,001 บาทขึ้นไป

11. ท่านใช้บริการด้านการรับชำระเงินระหว่างประเทศอยู่กับธนาคารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ธนาคารกสิกรไทย

☐ ธนาคารกรุงไทย

☐ ธนาคารกรุงเทพ

☐ ธนาคารไทยพาณิชย์

☐ ธนาคารทหารไทย

☐ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

☐ ธนาคารธนชาติ

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ตามความเป็นจริง

12. ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการหรือยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศหรือไม่

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	มีผล			ไม่มีผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1. มีรูปแบบการชำระเงินระหว่างประเทศที่หลากหลาย				
2. มีการออกแบบวิธีการชำระเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน				
3. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ				
ปัจจัยด้านราคา				
1. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการเหมาะสม				
2. อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินเหมาะสม				
3. การให้ส่วนลดพิเศษ (Price Discount) ตามเทศกาลพิเศษ				
ปัจจัยด้านช่องทางและสถานที่				
1. ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม				
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ				
3. สถานที่กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอ				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ				
2. มีผู้เชี่ยวชาญด้านการค้าระหว่างประเทศคอยสนับสนุนข้อมูลต่อเนื่อง				
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานหลายช่องทาง เช่น แอปพลิเคชัน อีเมลล์ โทรศัพท์				

ปัจจัยด้านต่าง ๆ		มีผล			ไม่มีผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานอย่างดี					
2. พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ					
4. พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
ปัจจัยด้านการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย					
2. สามารถทำการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้อง แม่นยำ					
3. การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ทันเวลา					
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร					
1. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง					
2. การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์					
1. ความสนิทสนมคุ้นเคยกับธนาคารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. คู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทคู่ค้าแสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ					
3. ธนาคารมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีทั่วถึงกับธนาคารทั่วโลก					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และความคิดเห็นด้านการให้บริการรับชำระเงินระหว่าง

ประเทศของธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ตามความเป็นจริง

13. ในการเลือกใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ ท่านพบปัญหาหรือไม่และในระดับใด

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	พบปัญหา			ไม่พบ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. สถานที่ให้บริการของธนาคาร ไม่สะดวกในการติดต่อ				
2. พนักงานผู้ให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้				
3. พนักงานผู้ให้บริการ ไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ				
4. ขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคารมีจำนวนมากเกินไป				
5. การให้บริการ ไม่มีความหลากหลายและตอบสนองลูกค้าได้ไม่ครบวงจร				
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	พบปัญหา			ไม่พบ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
6. เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการบ่อย				
7. ระบบการบริการ ไม่มีคุณภาพเพียงพอ				
8. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง				
9. ต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน				
10. ระบบการจัดส่งและการรับเอกสารล่าช้า				
11. อื่น ๆ ระบุ.....				

14. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคารที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน

ความคิดเห็น	เห็นด้วยในระดับ			ไม่เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ท่านไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
2. ท่านจะยกเลิกการใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต				
3. ท่านจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการจากธนาคารที่ท่านใช้อยู่				

15. ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****