



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสาขา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามนี้มีจำนวน 6 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุของท่าน

() ไม่เกิน 20 ปี

() 20 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพทางการสมรส

- () โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () ปริญญาโทขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

5. อาชีพ

- () นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () รับจ้างทั่วไป เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างไม้ () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ () อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ
 () อื่น ๆ ระบุ..... สถาปนิก

6. รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

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

7. ท่านใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- () ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน () 1 – 2 ครั้งต่อเดือน
 () 3 – 4 ครั้งต่อเดือน () มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน (โปรดระบุ....)

8. บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บริการฝาก-ถอนเงิน () บริการชำระค่าสินค้า-บริการ
 () บริการด้านสินเชื่อ () บริการเงินโอนภายในประเทศ
 () บริการธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าสาขา () บริการประกันชีวิต/วินาศภัย
 () บริการด้านต่างประเทศ () อื่น ๆ (ระบุ).....

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16. พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน										
17. พนักงานให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ										
ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล										
18. พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน										
19. ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน										
20. ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น										
21. พนักงานแสดงออกถึงการให้ความสนใจรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน										

22. โดยรวมท่านพอใจมากน้อยเพียงใดต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

() พอใจมากที่สุด

() พอใจมาก

() พอใจปานกลาง

() พอใจน้อย

() พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับท่านจากการใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

■ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้

- () อาคารสำนักงานของธนาคารดูไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย
- () สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคาร ไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัย
- () พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่มีระเบียบ
- () อุปกรณ์ธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าธนาคารดูล้าสมัย
- () ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการไม่ชัดเจน เอกสารแนะนำบริการต่าง ๆ เข้าใจยาก
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

■ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

- () ท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้
- () พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น
- () มีความผิดพลาดจากการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ
- () อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารขัดข้องบ่อย ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ
- () มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ต้องใช้เวลานานในการรอรับบริการ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

■ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

- () ท่านไม่มีความมั่นใจและรู้สึกไม่ปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร
- () พนักงานขาดความรู้และไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ชัดเจน
- () พนักงานให้บริการท่านด้วยท่าทีแข็งกระด้าง ไม่สุภาพ ไม่มีความเป็นมิตร
- () พนักงานแสดงออกถึงความไม่เชื่อมั่นในธนาคารและบริการของธนาคาร
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

■ ด้านการตอบสนองลูกค้า

- () พนักงานไม่สามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามที่ต้องการ
- () พนักงานขาดความพร้อมในการให้คำแนะนำการให้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่านไม่ชัดเจนหรือผิดพลาด
- () พนักงานให้บริการท่านอย่างล่าช้าหรือปฏิเสธการร้องขอของท่าน
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

- ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
 - () พนักงานขาดความสนใจ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีการปฏิบัติกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน
 - () ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. ไม่สะดวกสำหรับท่าน
 - () ธนาคารไม่มีกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
 - () พนักงานไม่รับรู้ไม่เข้าใจ และละเอียดที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องค่านหรือข้อร้องเรียน
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายวีรชาติ ปุ่อตรี
วัน เดือน ปี เกิด	17 มีนาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533 เริ่มทำงานกับสำนักทะเบียนและวัดผล สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2537 เริ่มทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนสุขุมวิท ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พ.ศ. 2544 ทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนสุขุมวิท ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ พ.ศ. 2547 ทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ Project Core Banking Phase II พ.ศ. 2548 ทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนสุขุมวิท ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน ทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา