

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 30 ปี 3) 31 – 40 ปี
 4) 41 – 50 ปี 5) 51 – 60 ปี 6) มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่า / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4) อนุปริญญา/ปวส. 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าระดับปริญญาตรี
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) รับจ้างทั่วไป 5) เกษตรกร 6) นักเรียน / นักศึกษา
 7) แม่บ้าน 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) 5,000 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001 – 30,000 บาท 5) 30,001 – 40,000 บาท 6) 40,001 – 50,000 บาท
 7) มากกว่า 50,000 บาท

7. ที่อยู่อาศัย

- 1) เป็นของตนเอง 2) อาศัยอยู่กับบุคคลอื่น
 3) เช่า 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวมทั้งหมดกี่ธนาคาร

- 1) 1 ธนาคาร 2) 2 ธนาคาร 3) 3 ธนาคาร 4) 4 ธนาคาร
 5) มากกว่า 4 ธนาคาร

9. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมดกี่สาขา

- 1) 1 สาขา 2) 2 สาขา 3) 3 สาขา 4) 4 สาขา
 5) 5 สาขา 6) 6 สาขา

10. ปัจจุบันท่านใช้บัญชีเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดกี่บัญชี

- 1) 1 บัญชี 2) 2 บัญชี 3) 3 บัญชี 4) 4 บัญชี
 5) มากกว่า 4 บัญชี

11. ประเภทของบริการในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เงินฝากออมทรัพย์ 2) เงินฝากประจำ 3) เงินฝากกระแสรายวัน
 4) บัตรเครดิต 5) ประกันภัย/ประกันชีวิต 6) สินเชื่อบุคคล
 7) สินเชื่อเคหะ 8) สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 9) วงเงินเบิกเกินบัญชี
 10) ธุรกิจต่างประเทศ 11) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านให้ความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนทางการเงิน วิธีต่าง ๆ หรือไม่

- 1) สนใจ 2) ไม่สนใจ

13. ท่านต้องการสิ่งใดมากที่สุดจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- 1) บริการที่ดี 2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง 3) ความมั่นคงของธนาคาร
 4) ความสะดวก รวดเร็ว 5) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ปัจจุบันท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้หรือไม่

- 1) มี 2) ไม่มี

15. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- 1) ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 17) 2) ไม่ใช่ (ตอบข้อ 16 ต่อไป)

16. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต

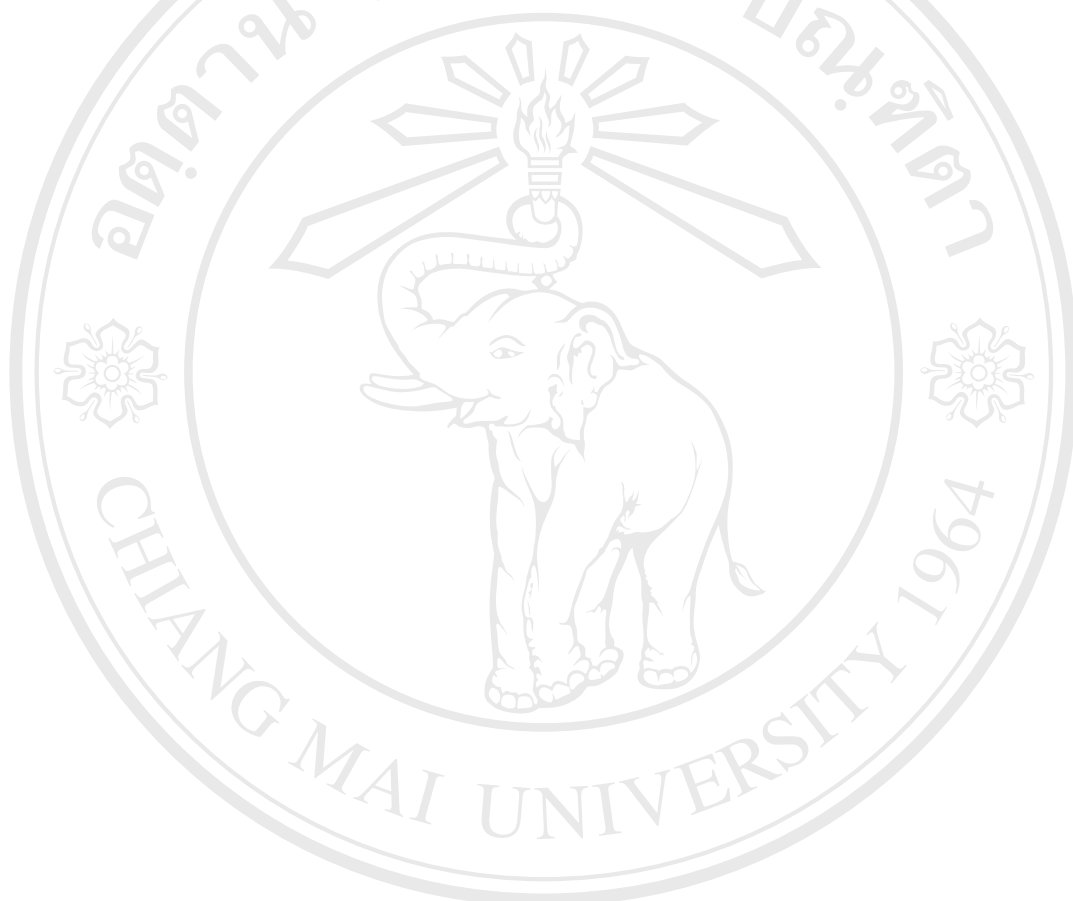
- 1) ไม่มีความจำเป็น 2) ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร/ไม่ได้รับฟังโฆษณา
 3) การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ 4) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรม
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

- 1) น้อยกว่า 2 ปี 2) 2 – 5 ปี 3) 6 – 8 ปี
 4) 9 – 11 ปี 5) 12 – 14 ปี 6) มากกว่า 14 ปี

18. ท่านรู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งแรกจากแหล่งใด

- 1) วิทยุโทรทัศน์ 2) คนรู้จักแนะนำ 3) พนักงานแนะนำ
 4) แผ่นปลิวโฆษณา 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดเชียงใหม่

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับต่างๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
1. ด้านสถานที่					
1.1 ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง					
1.2 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
1.3 ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.4 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา ไบฟลาค – ถอน					
1.5 สถานที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ					
1.6 ปริมาณสาขาธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่					
2. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้					
2.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน					
2.2 แบบฟอร์มต่าง ๆ สามารถใช้งานและทำความเข้าใจได้ง่าย					
2.3 จำนวนเครื่องรับฝาก-ถอนอัตโนมัติ (A.T.M.) ในจังหวัดเชียงใหม่					
3. ด้านพนักงาน					
3.1 การต้อนรับ มีอัธยาศัยที่ดีและเอาใจใส่ลูกค้า					
3.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.3 ความรอบรู้ ความสามารถ ในการทำงาน					
3.4 การรู้จัก คำนึงกับพนักงานเป็นการส่วนตัว					
3.5 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
3.6 ความประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
4. ด้านการบริการ					
4.1 ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ					
4.2 ความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการ					
4.3 ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่าน เครื่องอัตโนมัติ					
4.4 การรักษาความปลอดภัยภายในธนาคาร					
4.5 ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
4.6 ความสะดวก รวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์					
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย					
5.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ					
5.2 การให้ของขวัญ / รางวัลในโอกาสต่างๆ					
5.3 การประชาสัมพันธ์ / ให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ต					
5.4 สิทธิพิเศษที่ได้รับเช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียม ภาษีหรือให้ส่วนลด					
6. สถานภาพของธนาคาร					
6.1 ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคาร					
6.2 ผลประกอบการของธนาคาร					
6.3 ผู้บริหารมีชื่อเสียง / น่าเชื่อถือ					
7. ด้านสินเชื่อ					
7.1 ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ					
7.2 การประเมินราคาหลักทรัพย์/วงเงินกู้ที่ได้รับ					
7.3 จำนวนงวดที่ผ่อนชำระ					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
7.4 ความหลากหลายของหลักทรัพย์ที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน					
8. ด้านธุรกรรม					
8.1 การให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร					
8.2 การให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
8.3 การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.					
8.4 การใช้บริการบัตรเครดิต					
8.5 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ					
8.6 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
8.7 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ					
8.8 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านเงินฝาก และการโอนเงิน					
8.9 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
8.10 อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ					
8.11 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางธนาคาร					
8.12 บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการที่ครอบคลุมทุกบริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
9. ด้านรูปแบบการบริการใหม่ๆ ที่เริ่มมีใช้ในปัจจุบันและกำลังจะมีในอนาคต					
9.1 การใช้เช็คแบบระบบดิจิทัล (พิมพ์เช็คใช้ได้เอง/เบิกเงินจากเช็คต่างธนาคารได้เร็วขึ้น)					
9.2 การบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว (Private banking)					
9.3 การใช้บริษัทประกันเงินฝากแทนการประกันเงินฝากโดยภาครัฐ					
9.4 การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า					
9.5 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดเชียงใหม่

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับต่าง ๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเภทปัญหาที่พบ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ
1. ปัญหาด้านสถานที่					
1.1 ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
1.2 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
1.3 การจัดสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด หรือไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.4 จำนวนช่องที่ให้บริการ					
1.5 ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ					
1.6 อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ใบบันทึก-ถอนเงิน มีไม่เพียงพอ					
1.7 ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่ชัดเจน					
2. ปัญหาด้านพนักงาน					
2.1 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
2.2 พนักงานขาดความรับผิดชอบในหน้าที่					
2.3 พนักงานพูดไม่สุภาพ					
2.4 พนักงานไม่มีทักษะ/ไม่เชี่ยวชาญในการทำงาน					
2.5 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
2.6 ไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน					
3. ปัญหาด้านการให้บริการ					
3.1 เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ					
3.2 ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า					
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพ					

ประเภทปัญหาที่พบ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ
4. ปัญหาด้านสินเชื่อ					
4.1 กฏระเบียบเข้มงวดมากเกินไป					
4.2 เจ้าหน้าที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบ ๆ / ไม่มี วิสัยทัศน์ในการตัดสินใจ					
4.3 ผู้จัดการไม่มีอิสระ/ถูกกำหนดวงเงินในการ ตัดสินใจ					
4.4 การเรียกเอกสาร หลักฐานต่างๆ ประกอบการ ขอสินเชื่อ เพิ่มเติมบ่อยครั้ง					
4.5 มีเงื่อนไขอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การทำประกัน					
5. ด้านธุรกรรม					
5.1 ธุรกรรมด้านต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการ					
5.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ					
5.3 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูง					
5.4 การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.					
5.5 การใช้บริการบัตรเครดิต					
5.6 อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขา และการโอนเงิน					
5.7 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ แยกย่อยเกินไป/เก็บซ้ำซ้อน					
5.8 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทาง อินเทอร์เน็ต					
5.9 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่า สาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคาร					
5.10 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือ ค่าบริการผ่านธนาคาร					

ประเภทปัญหาที่พบ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ
5.11 การให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านธนาคาร					
5.12 การใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) ไม่สะดวก					

6. ในความเห็นของท่านอยากให้ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านสถานที่
- ด้านเครื่องมือเครื่องใช้
- ด้านพนักงาน
- ด้านบริการ
- ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย
- ด้านประเภทของธุรกรรม
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
- ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(โปรดระบุ).....

.....

แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและ แสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่า / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3) อนุปริญญา/ปวส.
 4) ปริญญาตรี 5) สูงกว่าระดับปริญญาตรี 6) อื่นๆ (โปรดระบุ)....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 20,000 บาท
 4) 20,001 – 30,000 บาท 5) 30,001 – 40,000 บาท 6) 40,001 – 50,000 บาท
 7) มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับต่างๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ปัจจัยที่มีผลกระทบ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล
1. ด้านการบริหารงานและผู้บริหาร					
1.1 ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร					
1.2 การบริหารงานโดยถือตามระเบียบหลักเกณฑ์					
1.3 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ					
1.4 การเปิดโอกาส/รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
2. ด้านพนักงาน					
2.1 พนักงานมีความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
2.2 ความกระตือรือร้น ทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของพนักงาน					
2.3 พนักงานมีความรอบรู้ ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ					
2.4 การประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีของพนักงาน					
2.5 จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานในสาขา					
3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
3.1 ผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน					
3.2 การขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่เหมาะสม					

ปัจจัยที่มีผลกระทบ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล
3.3 การเพิ่มผลตอบแทน / ขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น					
4. การโยกย้ายสาขา					
4.1 การโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอน					
4.2 สามารถขอย้ายสาขางาน/ตำแหน่งในระดับเดียวกัน ตามที่พนักงานต้องการ					
4.3 การจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิสำเนาของตนเอง					
5. ด้านสถานที่ทำงานและอุปกรณ์การทำงาน					
5.1 ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคาร มีความสะดวกในการเดินทาง					
5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย เช่น มียามรักษาความปลอดภัย					
5.3 จำนวนเครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้					
5.4 ความทันสมัยและความสะดวก ของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้					
6. ด้านการปฏิบัติงาน					
6.1 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับผิดชอบ					
6.2 การบรรยายละเอียดของงานอย่างชัดเจน					
6.3 งานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจหรือมีความเหมาะสมกับพนักงาน					
6.4 การกระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จ. เชียงใหม่

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับต่าง ๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ
1. ปัญหาด้านการบริหารงานและผู้บังคับบัญชา					
1.1 ความไม่มีเสถียรภาพ / ขาดความมั่นคงของธนาคาร					
1.2 ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม					
1.3 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอสำหรับงานที่ได้รับผิดชอบ					
1.4 ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป / ไม่รับฟังผู้อื่น					
2. ปัญหาด้านพนักงาน					
2.1 พนักงานไม่สุภาพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ / การทำงาน					
2.2 พนักงานขาดความทุ่มเท / ความกระตือรือร้นในการทำงาน					
2.3 พนักงานไม่สามัคคีกันและเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม					
2.4 จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน					

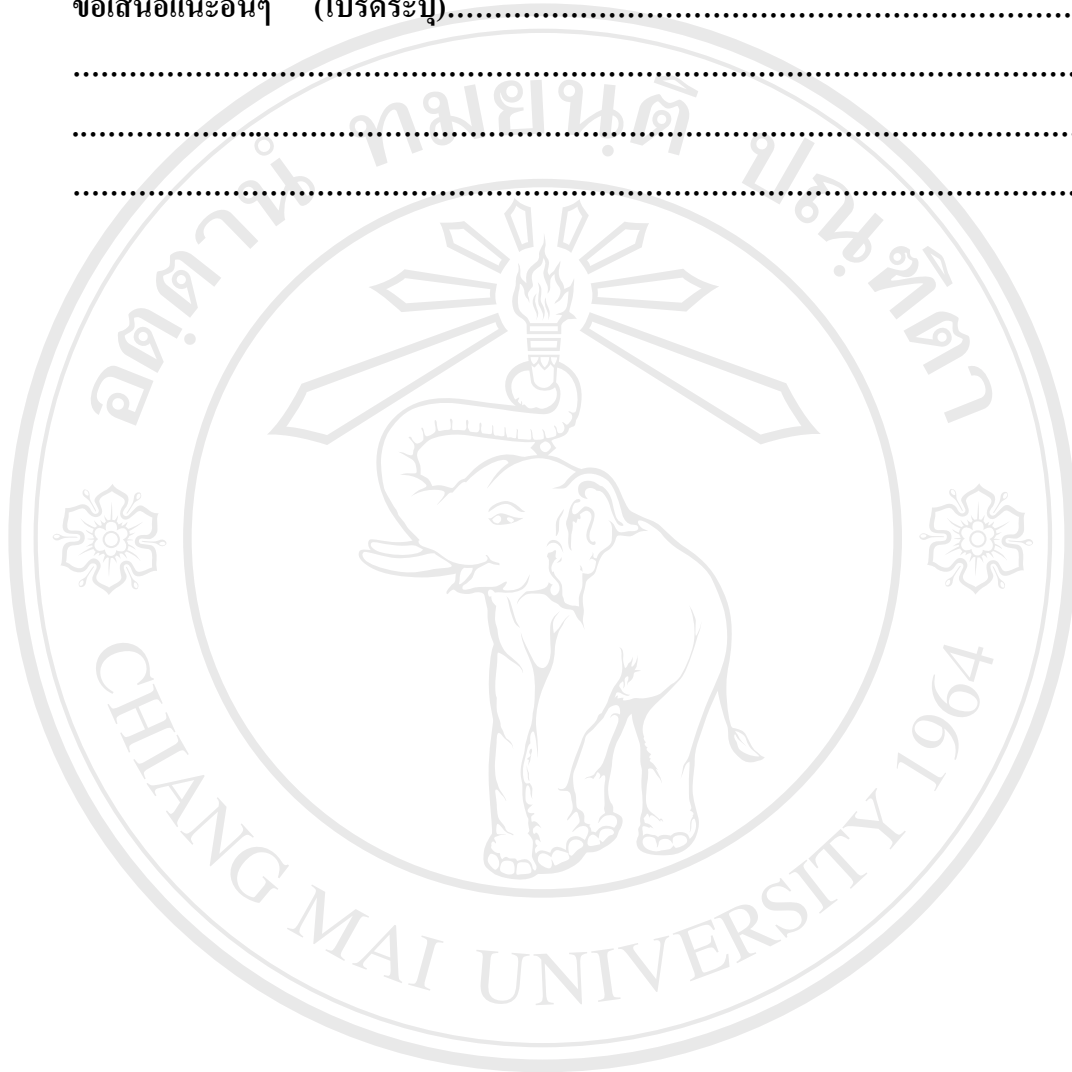
ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ
3. ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
3.1 อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ					
3.2 สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ					
3.3 การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม					
4. ปัญหาด้านการโยกย้ายสาขา และตำแหน่งงาน					
4.1 การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน					
4.2 การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกัน เป็นไปได้ยาก					
4.3 การขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่น ตามพนักงานร้องขอ มีโอกาสน้อย					
5. ปัญหาด้านสภาพการทำงาน					
5.1 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย					
5.2 ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน เช่น การปลอมแปลงเอกสาร การปล้นธนาคาร ธนบัตรปลอม ฯลฯ					
6. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน					
6.1 การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ต้องผ่านหลายระดับชั้น ทำให้ช้า					
6.2 งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสนใจหรือความเหมาะสมของพนักงาน					
6.3 ไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสายยันต์ สมอ
วัน เดือน ปี เกิด	26 พฤศจิกายน 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์ วิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ ทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันทราย เชียงใหม่ พ.ศ. 2540 – จนถึงปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved