



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด

สาขาช่างเผือก เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยทางผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดติดตามมา ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พิพัฒน์ จารุจินดา

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือกและเติมคำตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี

() 21-30 ปี

() 30-40 ปี

() 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

() รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

() ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท

() 10,001-15,000 บาท () 15,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส

() หย่า () หม้าย

7. ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ท่านใช้อยู่

() ฝาก/ถอน/โอนเงิน () ฝากประจำ/กองทุน

() เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต () ประกันชีวิต/ประกันภัย

ส่วนที่ 2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พอใจ

การบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย สาขาข้างเผือก เชียงใหม่	พอใจ	ไม่พอใจ
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาค		
3. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่		
4. คุณภาพของการให้บริการ		
5. อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ		
6. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ		
7. ความรวดเร็วในการบริการ		
8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร		
9. ความสะอาดสบายของสถานที่		
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่		
12. การประชาสัมพันธ์ให้มาในการใช้ผลิตภัณฑ์		
13. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ หรือไม่		

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่ประกอบการ

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ		
2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ		
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ		
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่		
5. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ		
6. ความสะดวกสบายของสถานที่		
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา		

ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการให้บริการ ณ ที่ทำการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ อยู่ในระดับใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาที่พบในการให้บริการต่อท่าน ณ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ข้างเผือกเชียงใหม่	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					
2. ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน					
3. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่					
4. ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้ บริการ					
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
6. ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ					
7. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ					
8. เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพิพัฒน์ จารุจินดา
วัน เดือน ปี เกิด	17 มกราคม 2499
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2520 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคูสิตพัฒนิกการ พ.ศ. 2538 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2522 พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ พ.ศ. 2524 ผู้ช่วยสมุหบัญชี-สมุหบัญชีธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ พ.ศ. 2538 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ พ.ศ. 2539 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจอมทอง พ.ศ. 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี ไซย ลำปาง พ.ศ. 2544 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สะเรียง แม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2545 ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขานนทบุรี เชียงใหม่ พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่