



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย
(มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาวังเหนือ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดติดตามมา ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

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/สินเชื่อบัตรเครดิต () ประกันชีวิต/ประกันภัย

ส่วนที่ 2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาวังเหนือ

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พอใจ

การบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ	พอใจ	ไม่พอใจ
1. ความรวดเร็วของการให้บริการ		
2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม		
3. เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่		
4. คุณภาพของการให้บริการ		
5. การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่		
6. ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการ		
7. การรับประกันคุณภาพในการบริการ		
8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์		
9. ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่		
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่		
12. มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์		
13. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการของธนาคาร หรือไม่		

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาวังเหนือ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าสิ่งต่อไปนี้จะมีผลต่อการให้บริการของธนาคารฯ หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓
ลงในช่อง ใช่หรือ ไม่ใช่

การบริการที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ	ใช่	ไม่ใช่
1. ความรวดเร็วของการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
3. เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
4. คุณภาพของการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
5. การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
6. ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
7. การรับประกันคุณภาพในการบริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
9. ความสะอาด สวยงาม สะดวกสบายของสถานที่ที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
12. การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
13. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ หรือไม่		

ส่วนที่ 4 ด้านสถานที่ประกอบการ

ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
4. ความสะอาดเรียบร้อย สวยงามของสถานที่ที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
5. การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
6. ความสะดวกสบายของสถานที่ มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		
7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขามีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่		

ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาวังเหนือ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการให้บริการ ณ ที่ทำการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรง กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางนริศรี จักรอิสราพงศ์	
วัน เดือน ปี เกิด	27 กันยายน 2499	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การอาหาร ปีการศึกษา 2522 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2531	
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร สาขาท่าแพ พ.ศ.2523 พนักงานสินเชื่อ สาขาท่าแพ พ.ศ.2533 หัวหน้าสินเชื่อ สาขาไนท์บาซาร์ พ.ศ. 2540 ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ สาขาถนนสุเทพ พ.ศ.2543 ผู้ช่วยผู้จัดการด้านสินเชื่อ สาขาพระสิงห์ พ.ศ.2545 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สาขาสันกำแพง พ.ศ.2546 ผู้จัดการสาขา สาขาวังเหนือ พ.ศ.2548 ถึง ปัจจุบัน	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved