



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้ายของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผล และเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้กับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ใช้เวลา ประมาณ 5 นาที โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อในแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เหมาะสม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่นๆ

3. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

อื่นๆ

5. การศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,000 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 25,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท |

7. บริการที่ท่านมาใช้กับธนาคารแห่งนี้บ่อยที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การฝาก/ถอนเงิน | <input type="checkbox"/> การโอนเงิน |
| <input type="checkbox"/> การชำระค่าสินค้า/บริการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |

8. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการกับธนาคาร

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |

9. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เวลา 8.30-10.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 10.01-12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> เวลา 12.01-13.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 13.01-14.00 น. |
| <input type="checkbox"/> เวลา 14.01-15.30 น. | |

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ด้านบริการ					
1. การให้บริการที่มีคุณภาพและบริการตรงตามความต้องการ					
2. ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท					
3. ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ					
4. การให้บริการหัดเทียบเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน					
5. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
2.2 ด้านราคา					
1. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน					
2. ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน					
3. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ					
4. ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ					
2.3 ด้านสถานที่					
1. ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง					
2. มีที่จอดรถเพียงพอ					
3. ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย					
4. ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต้ะบริการมีเพียงพอ					
5. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ					
6. ความเพียงพอของตู้สายโทรศัพท์					
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม					
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย					
3. การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ					
4. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์ และรวดเร็ว					
5. มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ					
6. อื่น ๆ โปรดระบุ					
2.5 ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความสุภาพ และอริยาวัตรที่สุภาพเหมาะสม					
2. พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
4. พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
6. พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย					
7. พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ					
8. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
9. จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกราชการ					
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ					
4. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
5. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ					
2.7 กระบวนการในการใช้บริการ					
1. ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ					
2. ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 กรุณาระบุระดับปัญหา เมื่อท่านใช้บริการกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สาขาสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาเมื่อมาใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
2. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ					
3. พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. พนักงานไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
5. ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม					
6. สถานที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการมาติดต่อ					

ปัญหาเมื่อมาใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ช่องบริการในการฝาก-ถอนใ้บริการไม่เพียงพอ					
8. อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ					
9. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก					
10. ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร					
11. การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า					
12. ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ					
13. ระยะเวลาในการรอคิวนาน					
14. ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ					

ข้อเสนอแนะ.....

ประวัติผู้แต่ง

ชื่อ	นางศิริลักษณ์ อุณหุตวิทยานนท์	
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2510	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2519 – 2522	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชานตาครู๊ต คอนแวนท์
	ปีการศึกษา 2523 – 2527	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชานตาครู๊ต คอนแวนท์
	ปีการศึกษา 2528 – 2532	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2533 – ปัจจุบัน	ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved