ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปศึกษาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยการให้ข้อมูลนี้ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง [ ] ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

2. สถานภาพ

[ ] 1. โสด [ ] 2. สมรส

[ ] 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. อายุ

[ ] 1. ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 2. 20-30 ปี

[ ] 3. 31-40 ปี [ ] 4. 41-50 ปี

[ ] 5. 51-60 ปี [ ] 6. 61 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

[ ] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] 2. ระดับปริญญาตรี

[ ] 3. สูงกว่าปริญญาตรี [ ] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. อาชีพ

[ ] 1. นักเรียน/นักศึกษา [ ] 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

[ ] 3. นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ [ ] 4. ข้าราชการ

[ ] 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ [ ] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....……

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[ ] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท [ ] 2. 5,000 - 15,000 บาท

[ ] 3. 15,001 – 25,000 บาท [ ] 4. 25,001 - 50,000 บาท

[ ] 5. มากกว่า 50,000 บาท

7. ประเภทของบริการที่ท่านเคยมาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] 1. เงินฝาก [ ] 2. การโอนเงิน

[ ] 3. ชำระค่าสินค้าและบริการ [ ] 4. บัตร เอ.ที.เอ็ม / วีซ่าอิเล็กตรอน

[ ] 5. สินเชื่อ [ ] 6. บริการด้านอื่นๆ.....

(กรุณานำประเภทบริการที่ท่านกรอกในข้อนี้เพื่อตอบในส่วนที่ 2 เฉพาะที่ท่านใช้บริการเท่านั้น)

8. ความถี่ในการมาใช้บริการของท่าน

[ ] 1. 1 ครั้ง/สัปดาห์ [ ] 2. 2-3 ครั้ง/สัปดาห์

[ ] 3. มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ [ ] 4. 1-2 ครั้ง/เดือน

[ ] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

9. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] 1. เวลา 8.30-10.00 น. [ ] 2. เวลา 10.01-12.00 น.

[ ] 3. เวลา 12.01-14.00 น. [ ] 4. เวลา 14.01-15.30 น.

10. วันที่ท่านมาใช้บริการกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ของแต่ละสัปดาห์คือวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] 1. วันจันทร์ [ ] 2. วันอังคาร

[ ] 3. วันพุธ [ ] 4. วันพฤหัสบดี

[ ] 5. วันศุกร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 2</u> ระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่

โดยตอบเฉพาะประเภทบริการที่ท่านใช้บริการตามข้อ 7 เท่านั้น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของท่าน

<u>1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน เงินฝาก</u>

คำว่า “การให้บริการด้านเงินฝาก” ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้านบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝาก	**ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)**					**ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)**				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านผลิตภัณฑ์</u>										
มีประเภทของเงินฝากที่หลากหลาย										
สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน										
มีเครื่องบริการอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง										
คุณภาพของการให้บริการ										
ให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน										
<u>ด้านราคา</u>										
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก										
<u>ด้านการส่งเสริมการตลาด</u>										
การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง										
มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝาก	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการจัดจำหน่าย</u>										
มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ										
<u>ด้านบุคคล</u>										
มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ										
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ										
พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น										
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส										
พนักงานมีความรอบรู้ และมีความชำนาญ										
พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน										
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ										
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม										
<u>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</u>										
มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ										
มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ										
ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ										
มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝาก	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านกระบวนการ</u>										
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง										
มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า										
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับการให้บริการ										
ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว										
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก										
การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน การโอนเงิน

คำว่า “การให้บริการด้านการโอนเงิน” ในที่นี้หมายถึง การให้บริการโอนเงินภายในธนาคาร และระหว่างธนาคาร เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากประเภทต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร , ธนาคารทางอิเล็กทรอนิก , อินเตอร์เน็ต , เครื่อง เอ.ที.เอ็ม , แคชเชียร์เช็ค และตั๋วแลกเงิน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านโอนเงิน	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์										
แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก										
ด้านราคา										
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม										
ค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค										
ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ดร๊าฟท์)										
ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งสลิปโอนเงิน ผ่านเครื่อง เอ.ที. เอ็ม. เพื่อลุ้นรับรางวัล										
ด้านการจัดจำหน่าย										
มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินโอน	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคคล										
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ										
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี										
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ										
พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม										
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
การตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงาม และทันสมัย										
มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิปได้อย่างเหมาะสม										
ด้านกระบวนการ										
ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วและถูกต้อง										
การใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง										
การใช้บริการโอนเงินผ่านธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (www.krungsri.com) ได้รับ ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง										
การให้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิก เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน การชำระค่าสินค้าและบริการ

คำว่า "การให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ" ในที่นี้หมายถึง การให้บริการการชำระค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์) ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าประกันสังคม ค่าลิสซิ่ง ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต การชำระเงินค่างวดสินเชื่อส่วนบุคคล และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. หรือการหักบัญชีเงินฝากของธนาคาร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์										
- ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก										
ด้านราคา										
ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง										
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ										
ด้านการจัดจำหน่าย										
มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทาง และเพียงพอ										
ด้านบุคคล										
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีกล่าวคำวาสวัสดีและขอบคุณที่มาใช้บริการ										
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</u>										
มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ										
การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย										
<u>ด้านกระบวนการ</u>										
การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว										
ขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก										
พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน บัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน

คำว่า “การให้บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน” ในที่นี้หมายถึง การให้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน ที่ใช้ร่วมกับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ในการเบิกถอนเงินสด การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์										
มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ										
ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กตรอน กรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก										
ด้านราคา										
ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กตรอน มีความเหมาะสม										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ธนาคารมีการจัดกิจกรรมลุ้นรับรางวัลจากการ ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอนอย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสลิปหรือคูปองชิงรางวัล										
ธนาคารร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดจากการชำระค่าสินค้าผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน										
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และ หนังสือพิมพ์										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย										
ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ										
ด้านบุคคล										
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณ ที่ใช้บริการ										
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี										
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ										
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
การจัดวางแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างเหมาะสม										
มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.เพียงพอต่อการใช้บริการ										
การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย										
ด้านกระบวนการ										
การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน รวดเร็ว และถูกต้อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สินเชื่อ

คำว่า “การให้บริการด้านสินเชื่อ” ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการค้า สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล เงินเบิกเงินเกินบัญชี การออกหนังสือค้ำประกัน และการออกตั๋วเงิน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสินเชื่อ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์										
- มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย										
ใบคำขอสินเชื่อสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก										
ด้านราคา										
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่เหมาะสม										
ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันและการออกตั๋วเงิน										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ ต่างสาขา										
ด้านการจัดจำหน่าย										
สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสินเชื่อ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร										
- พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ										
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้น										
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ										
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ										
พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน										
พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม										
พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญ										
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อด้านสินเชื่อ ทันสมัย สะดวก และเหมาะสม										
มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน										
ด้านกระบวนการ										
พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง										
ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ

คำว่า "การให้บริการด้านอื่น ๆ " ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้านอื่น เช่น การออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน , บริการเข้าบัญชีเงินเดือนอัตโนมัติ , บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ , บัตรเครดิต , การออกและรับรองสเตทเม้นท์ ฯลฯ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านอื่นๆ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์										
มีประเภทของบริการที่หลากหลาย										
ใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย										
ด้านราคา										
ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม										
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา										
ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ										
การจัดกิจกรรมให้แก่เยาวชน คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส หรือสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ										
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย และปฏิทินประจำปี										
การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างต่อเนื่อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านอื่นๆ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการรับบริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย										
ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ										
มีที่จอดรถเพียงพอ										
ด้านบุคคล										
พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน										
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ										
ความกว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของอาคารสำนักงาน										
แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร										
การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน										
ด้านกระบวนการ										
ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 3</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาถนนโชตนา5เชียงใหม่

คำชี้แจง **โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง [ ] ข้อความที่ท่านต้องการตอบ**

1. ท่านพบปัญหาในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] 1.1 ประเภทของการให้บริการมีไม่หลากหลาย
[ ] 1.2 จำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ
[ ] 1.3 ความล่าช้าในการให้บริการ
[ ] 1.4 ปัญหามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ
[ ] 1.5 ที่จอดรถไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ
[ ] 1.6 ความไม่ถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และเอกสารที่ให้บริการ
[ ] 1.7 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
[ ] 1.8 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ตรงตามความต้อง
[ ] 1.9 พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
[ ] 1.10 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
[ ] 1.11 ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ
[ ] 1.12 ความไม่สะดวกสบายในอาคารสำนักงานที่ทำการของธนาคาร
[ ] 1.13 ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ ไม่เหมาะสม
[ ] 1.14 อุปกรณ์และแบบฟอร์มในการให้บริการมีไม่เพียงพอ
[ ] 1.15 ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร
[ ] 1.16 ระยะเวลาที่รอในคิวรับบริการนาน
1.17 มีขั้นตอนในการให้บริการที่ซับซ้อน และยุ่งยาก
[ ] 1.18 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

"ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม"

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ
วัน เดือน ปี เกิด	19 มีนาคม 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาการเงินและการธนาคารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2529
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2531- 2535 ผู้ช่วยสมุห์บัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2535- 2536 สมุห์บัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2536- 2538 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนบัญชีและเงินโอน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2538 – 2539 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาหนองประทีปเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2539 – 2540 หัวหน้าส่วนอำนวยสินเชื่อและการตลาด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาหนองประทีปเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2540- 2541 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2541 – 2542 ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2542 – 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแพร่
จังหวัดแพร่ ปี พ.ศ.2548 - ถึงปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved