



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศภายในธนาคารให้สามารถรองรับการดำเนินงานมากขึ้น และทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ (Users) ที่มีต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (Customer Information Systems หรือ CIS) หรือเรียกว่า “ระบบ Relationship Management : RM” ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ในการสละเวลารอกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุของท่าน  
 ไม่เกิน 25 ปี  25 – 35 ปี  35 – 45 ปี  45 ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท
4. ระดับตำแหน่งหน้าที่  
 เจ้าหน้าที่ 1-6  เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6  
 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6  อื่น ๆ.....
5. ท่านเป็นพนักงานที่อยู่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
 พนักงานสำนักงานใหญ่  พนักงานสาขา  
 ฝ่ายงาน..... สาขา.....

6. ประสบการณ์ทำงาน

- 1-3 ปี       3-5 ปี       5-10 ปี       10 ปีขึ้นไป

7. ท่านใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นเวลานานเท่าไร

- น้อยกว่า 5 ปี       5-10 ปี       10 ปีขึ้นไป

8. ท่านเข้ามาใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เฉลี่ยสัปดาห์ละกี่ครั้ง

- น้อยกว่า 1 ครั้ง       1 ครั้ง       2 ครั้ง  
 3 ครั้ง       4 ครั้ง       มากกว่า 4 ครั้ง

9. ช่วงเวลาที่ใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

- ก่อน 08.30- 09.59 น.       10.00 น.- 14.59 น.  
 15.00 – 17.59 น.       18.00 เป็นต้นไป

10. ท่านทำรายการใดในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มากที่สุด

- บันทึกข้อมูล       แก้ไขและปรับปรุงข้อมูล       สอบถาม ข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งาน ในด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับความง่ายในการใช้งาน และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
12. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา					
13. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา					
14. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า					
15. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม					
16. รวมทั้งหมด ท่านคิดว่า ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง					
17. ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน					
18. คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง					
19. รวมทั้งหมด ท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน					

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20. สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร					
21. ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้ง จะเป็นข้อมูลปัจจุบัน					
22. การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน					
23. ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝาก สามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน					
24. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ					
25. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชน ผิด					
26. ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน					
27. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ					
28. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด					
29. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ระดับปัญหา 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
30. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า					
31. ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์					
32. การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID)					
33. คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน					
34. สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง					
35. การแสดงผลข้อมูล ที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้า ไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที					
36. การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา					
37. ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆได้					
38. ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update)					
39. ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน					
40. ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ					
41. ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด					
42. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน					
43. ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางเกตุจรินทร์ รัตนารณ์สกุล
วัน เดือน ปีเกิด	21 มิถุนายน 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จ.ลพบุรี ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	2540 - ปัจจุบัน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ระดับ 4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved