



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทยของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวชุตिकाญจน์ เรือนพระจันทร์  
นักศึกษาระดับปริญญาโท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี

( ) 2. อายุ 25 - 34 ปี

( ) 3. 35 - 44 ปี

( ) 4. สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา

( ) 2. ปวช./ปวส.

( ) 3. ปริญญาตรี

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน - นักศึกษา ( ) 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 3. ข้าราชการ ( ) 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน / แม่บ้าน  
 ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 25,000 บาท  
 ( ) 3. 25,001 – 40,000 บาท ( ) 4. 40,001 – 55,000 บาท  
 ( ) 5. 55,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านมาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการช่วงวันใดมากที่สุด

- ( ) 1. วันจันทร์ ( ) 2. วันอังคาร  
 ( ) 3. วันพุธ ( ) 4. วันพฤหัสบดี  
 ( ) 5. วันศุกร์ ( ) 6. ไม่แน่นอน

## 8. ท่านมาใช้บริการกับธนาคารผู้ให้บริการช่วงเวลาใดมากที่สุด

- ( ) 1. 8.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01-11.30 น.  
 ( ) 3. 11.31 - 13.30 น. ( ) 4. 13.31-14.30 น.  
 ( ) 5. 14.31-15.30 น. ( ) 6. ไม่แน่นอน

## 9. ท่านมาใช้บริการใดมากที่สุด

- ( ) 1. ฝาก-ถอน/โอน/จ่ายบิล  
 ( ) 2. เช็ค/ตราฟ/โอนเงินต่างธนาคาร  
 ( ) 3. แลกเปลี่ยน/โอนเงินต่างประเทศ  
 ( ) 4. เปิดบัญชี/สมัครบัตรATM/บัตรเครดิต  
 ( ) 5. สินเชื่อ/บริการด้านอื่น ๆ

10. ท่านเป็นลูกค้าธนาคาร ..... มาแล้วนานเท่าใด
- ( ) 1. น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 2. 6 เดือน - 1 ปี
- ( ) 3. 2-3 ปี ( ) 4. 3-5 ปี
- ( ) 5. 5-10 ปี ( ) 6. มากกว่า 10 ปี
10. โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาคอยคิวในการรับบริการจากธนาคาร ..... นานเท่าไร
- ( ) 1. 0-3 นาที ( ) 2. 4-6 นาที ( ) 3. 7-10 นาที
- ( ) 4. 11-15 นาที ( ) 5. มากกว่า 15 นาที
11. ธนาคารใดที่ท่านใช้บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ( ) 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ( ) 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ( ) 4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ( ) 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ( ) 6. ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- ( ) 7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ( ) 8. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- ( ) 9. ธนาคารไอซีบีซี(ไทย) จำกัด(มหาชน)
- ( ) 10. ธนาคารเกียรตินาคิน
- ( ) 11. ธนาคารทีสโก้
- ( ) 12. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ( ) 13. ธนาคารออมสิน
- ( ) 14. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ( ) 15. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- ( ) 16. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว

11. ท่านมีความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย มากน้อยเพียงใด

- ( ) 1. มากที่สุด ( ) 2. มาก  
( ) 3. ปานกลาง ( ) 4. น้อย  
( ) 5. น้อยที่สุด

12. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ และมีความเชื่อต่อระบบบัตรคิวในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วย = 4 เฉยๆ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

12.1 คำตอบที่ท่านจะตอบหมายถึงบริการของธนาคาร.....สาขา.....

| ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิว  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|--|-------------------|----------|------|-------------|----------------------|
| ท่านทราบวิธีวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว   |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว  |                   |          |      |             |                      |
| ท่านมีความรู้ความเข้าใจถึงตัวเลขแสดงการบริการอย่างชัดเจน   |                   |          |      |             |                      |
| ท่านมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบการให้บริการบัตรคิวของธนาคาร  |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนในการรับบริการด้วยบัตรคิว   |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการเข้ารับบริการตามระบบบัตรคิว   |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเชื่อว่าธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเชื่อว่าธนาคารนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการอย่างยุติธรรม  |                   |          |      |             |                      |
| ท่านเชื่อว่ารายละเอียดการให้บริการต่างๆธนาคารได้แจ้งไว้บนเครื่องกดบัตรคิวแล้ว  |                   |          |      |             |                      |

## 2.2 ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับบัตรคิว

13. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ

- ( ) 1. พอใจมากที่สุด ( ) 2. ค่อนข้างพอใจ  
( ) 3. เฉยๆ ( ) 4. ค่อนข้างไม่พอใจ  
( ) 5. ไม่พอใจอย่างยิ่ง

14. ท่านมีความรู้สึกพอใจต่อระบบบัตรคิวในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

พอใจมากที่สุด = 5    ค่อนข้างพอใจ = 4    เฉยๆ = 3    ค่อนข้างไม่พอใจ = 2    ไม่พอใจอย่างยิ่ง = 1

14.1 คำตอบที่ท่านจะตอบหมายถึงบริการของธนาคาร.....สาขา.....

| ด้านความรู้สึกต่อระบบบัตรคิว   | ระดับความพอใจ |              |      |                 |                  |
|--|---------------|--------------|------|-----------------|------------------|
|  | พอใจมากที่สุด | ค่อนข้างพอใจ | เฉยๆ | ค่อนข้างไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง |
| ความทันสมัยของระบบบัตรคิว  |               |              |      |                 |                  |
| จำนวนเสียงเรียกของระบบบัตรคิวตามลำดับคิวที่ให้พนักงานบริการ  |               |              |      |                 |                  |
| ความชัดเจนของข้อความที่แสดงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว  |               |              |      |                 |                  |
| ระบบการแสดงจำนวนลำดับที่รอและระยะเวลาในการรอรับบริการโดยประมาณ                                     |               |              |      |                 |                  |
| ความสะดวกในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว   |               |              |      |                 |                  |
| ความรวดเร็วในการรับบริการด้วยระบบบัตรคิว   |               |              |      |                 |                  |
| ความเหมาะสมของระยะห่างระหว่างเครื่องระบบบัตรคิวกับเคาน์เตอร์วางเอกสารและเคาน์เตอร์พนักงานให้บริการ |               |              |      |                 |                  |
| ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องระบบบัตรคิว  |               |              |      |                 |                  |
| ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว   |               |              |      |                 |                  |

| ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อ<br>ระบบบัตรคิว (ต่อ)                               | ระดับความพอใจ        |                  |      |                     |                      |
|--|----------------------|------------------|------|---------------------|----------------------|
|  | พอใจมาก<br>มากที่สุด | ค่อนข้าง<br>พอใจ | เฉยๆ | ค่อนข้าง<br>ไม่พอใจ | ไม่พอใจ<br>อย่างยิ่ง |
| ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่<br>ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว |                      |                  |      |                     |                      |
| ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่<br>ปรากฏบนบัตรคิว                   |                      |                  |      |                     |                      |
| รายละเอียดที่แสดงบนบัตรคิว   |                      |                  |      |                     |                      |
| ความพร้อมของเครื่องกดบัตรคิวที่ใช้ในการ<br>ให้บริการ                       |                      |                  |      |                     |                      |
| ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องกดบัตรคิว  |                      |                  |      |                     |                      |
| การอธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบัตรคิว  |                      |                  |      |                     |                      |
| อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |                      |                  |      |                     |                      |

### 2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

โปรดทำเครื่องหมาย ถูก (✓) ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

16. ระดับความพึงพอใจของท่านต่อบริการโดยรวมของธนาคาร

- ( ) 1. พพอใจอย่างมาก      ( ) 2. ค่อนข้างพอใจ  
( ) 3. เฉยๆ                      ( ) 4. ค่อนข้างไม่พอใจ  
( ) 5. ไม่พอใจอย่างมาก

17. ความตั้งใจของท่านที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่ท่านจะใช้บริการต่อไปอยู่ในระดับใด

- ( ) 1. เป็นต่อไปแน่นอน      ( ) 2. อาจจะเป็นต่อไป  
( ) 3. ยังไม่ตัดสินใจ      ( ) 4. อาจจะไม่เป็น  
( ) 5. ไม่เป็นต่อไปแน่นอน

18. ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่ท่านใช้บริการหรือไม่

- ( ) 1. จะแนะนำแน่นอน      ( ) 2. อาจแนะนำ  
( ) 3. ไม่แน่ใจ                      ( ) 4. อาจจะไม่แนะนำ  
( ) 5. จะไม่แนะนำแน่นอน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวชุตिकाญจน์ เรือนพระจันทร์

วัน เดือน ปีเกิด

10 มกราคม 2510

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)