



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการสำรวจข้อมูลงานวิจัยการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) เพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นความจริง ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในบริการของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นาง นางเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 25-39 ปี
() 3. 40-54 ปี () 4. มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน
() 5. อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,000 – 30,000 บาท
() 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1-3 ปี
() 3. 4-7 ปี () 4. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

8. ท่านใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สินเชื่อ () 2. เงินฝาก
() 3. โอนเงิน () 4. แคนเชียร์เช็ค
() 5. เช็คของขวัญ () 6. ชำระค่าสาธารณูปโภค
() 7. ชำระค่าสินค้า/บริการ () 8. ชำระบัตรเครดิต
() 9. ประกันวงเงินสินเชื่อ () 10. ประกันอุบัติเหตุ
() 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการกับ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. 1-5 ครั้ง () 2. 6-10 ครั้ง
() 3. 11-20 ครั้ง () 4. มากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป

10. วันที่ท่านมาใช้บริการกับ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่บ่อยครั้งที่สุด

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

11. ช่วงเวลาที่ท่านมักจะมาใช้บริการกับ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

- () 1. 08.30-10.30 น. () 2. 11.31-12.00 น.
() 3. 12.01-13.00 น. () 4. 13.01-14.30 น.
() 5. 14.31-15.30 น.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับจากธนาคาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability)					
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้					
2. การให้บริการทุกครั้งของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ					
3. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า					
4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ					
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามลำดับ					
6. ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินกับธนาคาร					
2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)					
1. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า					
2. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี					

4. กรณีเกิดปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ					
องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับจากรณาการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence)					
1. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานมีทักษะความชำนาญให้บริการเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานการเงินมีความชำนาญในการให้บริการด้านเงินฝาก					
3. ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้สามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี					
4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)					
1. ทำเลที่ตั้ง ธนาคารเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ง่ายในการติดต่อ					
2. ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน					
3. ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การจ่ายสินเชื่อ นอกสถานที่ การรับเงินฝากนอกสถานที่					
4. พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้โดยธนาคารไม่เสียหาย					
5. มีช่องทางด่วนให้บริการแก่ลูกค้าที่ควรได้รับบริการเป็นพิเศษ					
6. พนักงานให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบระเบียบ					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ ที่ได้จากธนาคาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร (Courtesy)					
1. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ขอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า					
2. พนักงานผู้ให้บริการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ					
3. พนักงานผู้ให้บริการใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า					
4. พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า					
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร					
6. พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)					
1. พนักงานให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้อง และง่ายต่อความเข้าใจ					
2. พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน					
3. พนักงานให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ					
4. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					

5. การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษา ท้องถิ่น					
--	--	--	--	--	--

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับจากธนาคาร				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
1. เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ					
2. ธนาคารมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า					
3. ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
4. การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
8. ด้านความปลอดภัย (Security)					
1. มีมาตรการป้องกันภัยการปลอมแปลงสิทธิ์ให้บริการของลูกค้า					
2. พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไป เปิดเผย					
3. มีประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากมิจฉาชีพ					
4. ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เงินฝากในบัญชีมีอยู่ครบ เอกสาร สิทธิ์ที่ดินที่นำมาจำนองไม่สูญหาย					

5. มีกล้อง CCTV ตามจุดต่าง ๆ					
6. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ					
องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับจากรณาการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)					
1. พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี					
2. พนักงานทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
3. พนักงานมีความสามารถจดจำชื่อและข้อมูลของลูกค้าประจำได้ทุกราย					
4. พนักงานสามารถทราบความต้องการของลูกค้าเมื่อได้พบปะพูดคุย					
10. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)					
1. พนักงานกล่าวคำทักทายพร้อมกับแนะนำบริการธนาคารกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการ					
2. ชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตราสัญลักษณ์เป็นที่ยอมรับและจดจำง่าย					
3. อุปกรณ์เครื่องใช้บริการที่ทันสมัยและมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร					
4. เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย					

5. อาคารสถานที่สะอาด สบายตา สบายใจ เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
6. มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น พนักงานธนาคาร ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ

ปัญหา

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางนงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ

วัน เดือน ปีเกิด

22 พฤศจิกายน 2511

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการเงินการธนาคาร
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2533

ประวัติการทำงาน

ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาแม่เอย สังกัดสำนักงาน ช.ก.ศ.
จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2553
ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาแม่เอย สังกัดสำนักงาน ช.ก.ศ.
จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2553
ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาสันกำแพง สังกัดสำนักงาน ช.ก.ศ.
จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2555 ถึง ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved