



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ภาคผนวก ก แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้า

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

##### 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 – 29 ปี  
 3) 30 – 39 ปี  4) 40 – 49 ปี  
 5) 50 – 59 ปี  6) 60 ปี ขึ้นไป

##### 3. การศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4) อนุปริญญา/ปวท./ปวส.  
 5) ปริญญาตรี  6) สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2) หุ่นส่วน/เจ้าของกิจการ  
 3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท  4) นักเรียน/นักศึกษา  
 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน  6) อื่น ๆ (ระบุ).....

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงการใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 5. ใช้บริการด้านไหนกับธนาคารไทยพาณิชย์ (ตอบได้หลายข้อ)

- 1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์  2) บัญชีเงินฝากเดินสะพัด / กระแสรายวัน  
 3) บัญชีเงินฝากประจำ  4) เงินฝากระยะยาว  
 5) บริการโอนเงิน  6) บริการด้านบัตร ATM  
 7) บริการด้านบัตรเครดิต  8) ธนาคารทางโทรศัพท์  
 9) สินเชื่อธุรกิจ / บุคคล  10) ชำระค่าสินค้า / บริการ  
 11) ฝากเช็ค  12) เชื้อเช็คธนาคาร / เช็คของขวัญ / e-Gift Card  
 13) โอนเงินระหว่างประเทศ  14) แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
 15) อื่น ๆ เช่น เปิดตู้เซฟ

6. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า
- 1) ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป       2) 7-9 ปี
- 3) 4-6 ปี       4) 1-3 ปี
- 5) น้อยกว่า 1 ปี
7. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นประจำ
- 1) 8.30 น. - 10.30 น.       2) 10.31 น. - 11.30 น.
- 3) 11.31 น. - 12.30 น.       4) 12.31 น. - 13.30 น.
- 5) 13.31 น. - 14.30 น.       6) หลัง 14.31 น.
- 7) ไม่แน่นอน
8. จำนวนครั้งต่อเดือนที่ท่านมาใช้บริการด้วยตนเองในที่ทำการนี้
- 1) น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน       2) 1-4 ครั้ง
- 3) 5-9 ครั้ง       4) 10-14 ครั้ง
- 5) 15-19 ครั้ง       6) มากกว่า 20 ครั้ง
9. ระยะเวลาที่รอคอยจริงในการมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
- 1) 1-10 นาที       2) 11-20 นาที
- 3) 21-30 นาที       4) 31 นาที ขึ้นไป
10. ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
- 1) 1-10 นาที       2) 11-20 นาที
- 3) 21-30 นาที       4) 31 นาที ขึ้นไป
- 5) ไม่คาดหวัง

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงระดับทัศนคติของลูกค้า**

**ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ การให้บริการของพนักงานธนาคาร**

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11) พนักงานสุภาพ / มีมารยาทและอัธยาศัยดี					
12) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
13) พนักงานชี้แจงข้อมูล / คำตอบแก่ลูกค้า ได้ถูกต้องชัดเจน					
14) พนักงานเอาใจใส่ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างจริงจัง					
15) พนักงานมีความรู้เรื่องบริการของธนาคารดี					

16. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานธนาคารในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

**ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับ ด้านอุปกรณ์ / อาคารสถานที่**

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านอุปกรณ์ / อาคารสถานที่</b>					
17) มีเครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
18) มีที่นั่งรอสระหว่างรอรับบริการ					
19) มีที่จอดรถเพียงพอ					
20) มีการกระจายสาขาทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ					
21) มีสื่อที่ใช้ให้ข้อมูลสะดุดตา เช่น ป้ายบอกทางไปใช้บริการ					
22) สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังธนาคาร					
23) มีการจัดการระบบคิวที่ดี					

24. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์ / อาคารสถานที่ของธนาคาร ในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

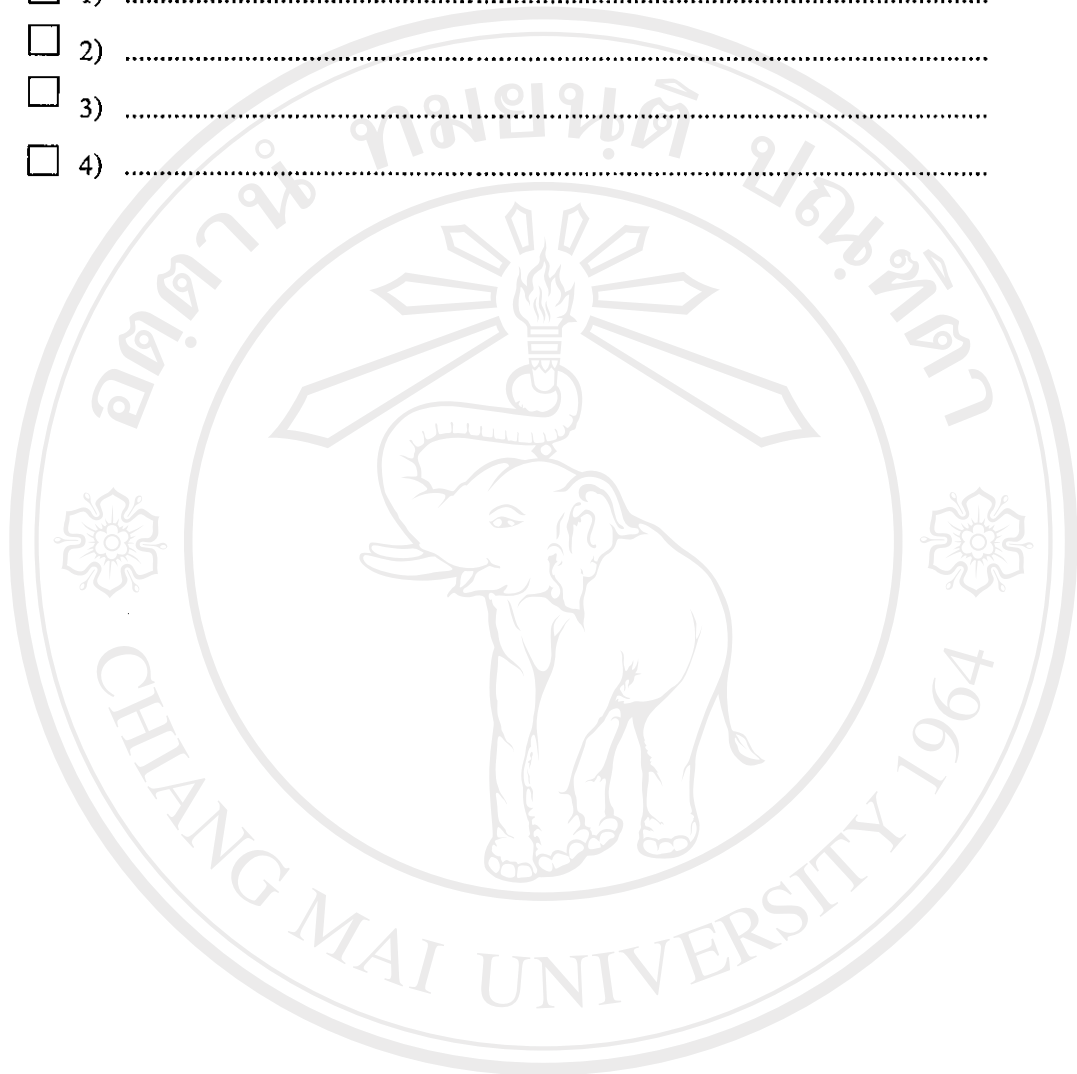
ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับ ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25) บริการและผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
26) บริการและผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย					
27) ได้รับประโยชน์จากบริการเต็มที่					
28) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ATM, Internet Banking					
29) ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์					
30) ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากประจำ					
31) ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน					
32) ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัญชีเงินฝากระยะยาว					
33) ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงิน					
34) ค่าธรรมเนียมบัตร ATM					
35) ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต					
36) ค่าธรรมเนียมการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์					
37) ค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ / บุคคล					
38) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้า / บริการ					
39) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค					
40) ค่าธรรมเนียมการซื้อเช็คธนาคาร / เช็คของบัญชี ฯลฯ					
41) ค่าธรรมเนียมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
42) ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ					
43) ค่าธรรมเนียมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
44) ค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ เช่น เช่าตู้เซฟ					
45) ความมั่นคงของธนาคาร					

46. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ข แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

## 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 - 29 ปี  
 3) 30 - 39 ปี  4) 40 - 49 ปี  
 5) 50 - 59 ปี  6) มากกว่า 60 ปี

## 3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)  4) หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  2) 10,000 - 19,999 บาท  
 3) 20,000 - 29,999 บาท  4) 30,000 - 39,999 บาท  
 5) 40,000 - 49,999 บาท  6) 50,000 บาทขึ้นไป

## 5. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  
 2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./อนุปริญญา  
 4)ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

## 6. อายุงาน (ตั้งแต่เริ่มทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์)

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1-5 ปี  
 3) 6-10 ปี  4) 11-15 ปี  
 5) 16-20 ปี  6) 21 ปีขึ้นไป

## 7. ระดับชั้น

- 1) พนักงานชั้นต้น                       2) พนักงานชั้นกลาง  
 3) พนักงานช่วยบริหาร                 4) พนักงานบริหารชั้นต้น ขึ้นไป

## 8. สังกัด

- 1) สาขา                                       2) สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา

## 9. ปัจจัยใดต่อไปนี่ที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์

(เลือกเพียงหนึ่งข้อ)

- 1) ให้ผลตอบแทนสูง  
 2) นิยมชมชอบองค์กร  
 3) ใกล้บ้าน  
 4) มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย  
 5) เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง  
 6) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  
 7) อื่น ๆ (ระบุ) .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงระดับทัศนคติของพนักงาน

ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ การพัฒนาผลิตภัณฑ์

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10) ธนาคารนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์					
11) ธนาคารมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องในปี 2545					
12) การออกแบบผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า					



13. ท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีครบหรือไม่เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น

- ครบ (กรุณาตอบข้อ 15 ต่อไป)     ไม่ครบ

14. ท่านมีความเห็นว่าธนาคารควรเพิ่มผลิตภัณฑ์ใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

15. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ การปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16) เครื่องมือเครื่องใช้ อาทิ คอมพิวเตอร์ พอเพียงสำหรับใช้งาน					
17) อุณหภูมิในห้องทำงานมีความเหมาะสม					
18) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำการ					
19) การรับข้อมูลข่าวสาร และนโยบายของธนาคาร					
20) หากงานของท่านเกิดปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
21) จำนวนงานสอดคล้องกับระยะเวลาที่ได้รับมอบหมาย					

22. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของธนาคาร ในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ การประเมินผล

23. ท่านมีตัววัดผลการทำงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่

- มี  ไม่มี (กรุณาตอบข้อ 31 ต่อไป)

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการประเมินผล</b>					
24) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน					
25) ตัววัดผลการทำงานมีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ					
26) การประเมินผลงานตรงตามตัววัดผลการทำงานของท่าน					
27) ท่านพอใจกับผลการประเมิน					
28) การขึ้นเงินเดือนตรงตามการประเมินผลของท่าน					
29) การเลื่อนตำแหน่งตรงตามการประเมินผลของท่าน					

30. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลของธนาคาร ในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อ การฝึกอบรม

31. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมในปี 2545 หรือไม่

 เคย

 ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 39)

32. ท่านเคยฝึกอบรมในหัวข้อ

เรื่อง (ระบุ) .....

ระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรม .....

33. ท่านได้นำความรู้ที่ฝึกอบรม มาใช้หรือไม่

 ใช่

 ไม่ใช่

34. ท่านคิดว่าความรู้ที่ฝึกอบรมได้นำมาใช้ในงานได้ประมาณกี่เปอร์เซ็นต์

 1) น้อยกว่า 50%

 2) 51 – 60 %

 3) 61 – 70 %

 4) 71 – 80 %

 5) มากกว่า 80%

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) และ โปรดตอบทุกข้อ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>					
35) จำนวนวันในการฝึกอบรมต่อปีเพียงพอ					
36) สถานที่จัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
37) วิทยากรมีความเหมาะสม					

38. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมของธนาคาร ในเรื่องใดบ้าง (โปรดระบุ)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

**ส่วนที่ 3** อื่น ๆ

39. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์จนเกษียณอายุใช้หรือไม่

- 1) ใช่
- 2) ไม่ใช่ กรุณาตอบข้อ 40 ต่อไป

40. กรณีตอบข้อ 39 ว่าไม่ใช่ ท่านตั้งใจจะประกอบอาชีพใดในอนาคต

- 1) เจ้าของกิจการ
- 2) พนักงานของสถาบันการเงินอื่น ๆ
- 3) พนักงานของกิจการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
- 4) ราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- 5) อื่น ๆ ระบุ .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกัญญา สุรินเปา
วัน เดือน ปี เกิด	23 ธันวาคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2537 – ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved