



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาขอยืนยันว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือมีผลต่อเรื่องใดก็ตามมา ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายภาสกร กุลชิต
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือกและเติมคำตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

() รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
() ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้.....บาท/เดือน

6. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส
() หย่า () ม่าย

7. ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ท่านใช้อยู่

- () ฝาก/ถอน/โอนเงิน () ฝากประจำ/กองทุน
() เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต () ประกันชีวิต/ประกันภัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พอใจ

| การบริการที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ | พอใจ | ไม่พอใจ |
|---|------|---------|
| 1. ความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร | | |
| 2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้บริการตามคิว | | |
| 3. เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ | | |
| 4. คุณภาพการให้บริการของธนาคาร | | |
| 5. การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่แสดงออกความเป็นมิตร | | |
| 6. ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของธนาคาร | | |
| 7. การรับประกันคุณภาพในการบริการของธนาคาร | | |
| 8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร | | |
| 9. ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ | | |
| 10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร | | |
| 11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ | | |
| 12. มีการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร | | |
| 13. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการของธนาคารหรือไม่ | | |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าสิ่งต่อไปนี้ที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารฯ หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย
✓ ลงในช่อง ใช่หรือ ไม่ใช่

| การบริการที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ | ใช่ | ไม่ใช่ |
|---|-----|--------|
| 1. ความรวดเร็วของการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการหรือมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 2. การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรมมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 3. เวลาที่ใช้ในการรอคอยเมื่อมาใช้บริการและติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 4. คุณภาพของการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 5. การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 6. ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 7. การรับประกันคุณภาพในการบริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 8. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 9. ความสะอาด สวยงาม สะดวกสบายของสถานที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 10. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 11. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 12. การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการใช่หรือไม่ | | |
| 13. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ หรือไม่ | | |

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง พอใจหรือไม่พึงพอใจ

| ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการ | พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ |
|---|---------|------------|
| 1. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 3. สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 4. ความสะอาดเรียบร้อย สวยงามของสถานที่ที่มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 5. การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินมีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 6. ความสะดวกสบายของสถานที่ มีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |
| 7. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขามีผลต่อความพอใจในการมาใช้บริการ | | |

ความคิดเห็นอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการให้บริการ ณ ที่ทำการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัญหาที่พบในการให้บริการต่อท่าน ณ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ | ระดับของปัญหา | | |
|--|---------------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 2. ความรวดเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน | | | |
| 3. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 4. ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้ บริการ | | | |
| 5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | | | |
| 6. ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ | | | |
| 7. ขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ | | | |
| 8. เอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ | | | |

ข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์บทความวิทยาสัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|---|
| ชื่อ | นายภาสกร กุลชิต |
| วัน เดือน ปี เกิด | 11 มีนาคม 2514 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ |
| ประวัติการทำงาน | ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ พนักงานธนกิจ พนักงานสินเชื่อ ชั้นพนักงานชั้นกลาง สาขาคณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่ พ.ศ. 2538 – 2541 ตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ ชั้นพนักงานช่วยบริหารสาขาฝาง พ.ศ.2541 – 2545 ,สาขาประตูช้างเผือก พ.ศ.2545 Job Title เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน สังกัดจัดการทรัพย์สิน ท่าแพ 2 Corporate Title พนักงานระดับ 3 พ.ศ.2545 - 2546 Job Title เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน สังกัดจัดการทรัพย์สิน ท่าแพ 2 Corporate Title ช่วยบริหาร 2 พ.ศ.2546 - 2547 Job Title เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน สังกัดจัดการทรัพย์สิน ท่าแพ 2 Corporate Title บริหารระดับ 1 พ.ศ.2547 - 2550 Job Title เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน สังกัดจัดการทรัพย์สิน ท่าแพ 2 Corporate Title บริหารระดับ 2 พ.ศ.2550 - ปัจจุบัน |