

**ภาคผนวก**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

### แบบสอบถาม

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้กับการตอบแบบสอบถามนี้ แบบสอบถามนี้จะใช้เวลาประมาณ 10 นาที โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อในแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่เหมาะสม

#### 1.1 เพศ

- ( ) ชาย                      ( ) หญิง  
( ) โสด                      ( ) แต่งงาน                      ( ) หย่าร้าง                      ( ) อื่น ๆ .....

#### 1.2 อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 20 ปี                      ( ) 21 – 25 ปี                      ( ) 26 – 30 ปี                      ( ) 31 – 35 ปี  
( ) 36 – 40 ปี                      ( ) 41 – 45 ปี                      ( ) 46 – 50 ปี                      ( ) 50 ปีขึ้นไป

#### 1.3 อาชีพ

- ( ) นักเรียน/นักศึกษา                      ( ) นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ  
( ) พนักงานเอกชน                      ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

#### 1.4 การศึกษา

- ( ) อาชีวศึกษา                      ( ) ปริญญาตรี                      ( ) ปริญญาโทขึ้นไป                      ( ) อื่น ๆ .....

#### 1.5 รายได้ต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท                      ( ) 10,001 – 15,000 บาท                      ( ) 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 20,001 – 25,000 บาท                      ( ) มากกว่า 25,000 บาท

#### 1.6 ความถี่ในการมาใช้บริการที่ธนาคารในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

- ( ) ครั้งเดียว                      ( ) 2 – 5 ครั้ง                      ( ) 6 – 10 ครั้ง                      ( ) 11 ครั้งขึ้นไป

## 1.7 บริการที่ท่านใช้บ่อย

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผ่าก - ถอน      | <input type="checkbox"/> ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้ |
| <input type="checkbox"/> โอนเงิน         | <input type="checkbox"/> กู้ยืมเงิน                 |
| <input type="checkbox"/> ชื้อเช็ค - ครีฟ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....     |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าน้ำ - ไฟ |   |

## 1.8 บริการที่ท่านใช้ที่ธนาคารบ่อยที่สุด โปรดระบุเรียงตามลำดับ (1) บ่อยที่สุด (2) บ่อยเป็นอันดับสอง (3) บ่อยเป็นอันดับสาม

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> ผ่าก - ถอน                 |
| <input type="checkbox"/> ชื้อเช็ค - ครีฟ            |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าน้ำ - ไฟ            |
| <input type="checkbox"/> ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้ |
| <input type="checkbox"/> โอนเงิน                    |
| <input type="checkbox"/> กู้ยืมเงิน                 |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....     |

## 1.9 ธนาคารที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารนครหลวง จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ความคาดหวังของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยม

กรุณาทำเครื่องหมายลงในช่องว่าง ที่ตรงกับระดับความเห็นด้วยของท่านต่อประโยคแต่ละประโยค

1. รูปลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
1.1 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย					
1.2 การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวก สบายในการให้บริการ					
1.3 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่ง การประณีตและดูดี					
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ					
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
2.1 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยม สามารถให้ บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำ มาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
2.3 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด					
2.4 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องได้รับการบำรุง รักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็น อย่างดี					

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
2.4 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
3. การตอบสนอง (Responsiveness)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
3.1 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องทำงานได้รวดเร็ว					
3.4 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					
4. การให้ความไว้วางใจ (Assurance)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
4.1 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้					
4.2 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ					
4.3 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพดี					
4.4 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
5.1 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5.2 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการใน เวลาที่ลูกค้าสะดวก					
5.3 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องทำให้ลูกค้าทุก คน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้					
5.4 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจ ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง					
5.5 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการ 22 ด้านของธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อประ โยคแต่ละ  
ประ โยค

1. รูปปลั๊กซ์ (Tangibles)	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด
1.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ใช้บริการ					
1.2 สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของ ธนาคารที่ใช้บริการอยู่ ทำให้รู้สึก สะดวกสบาย					
1.3 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการ แต่งกาย ประณีตและสุดี					
1.4 แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่ ให้บริการง่ายต่อการเข้าใจ					

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด
2.1 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการ สามารถ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 ธนาคารที่ใช้บริการ มีการเก็บข้อมูลของ ลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมา ใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
2.3 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการอยู่ ทำงาน ไม่ผิดพลาด					
2.4 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ใช้บริการ มีการบำรุงรักษาให้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.5 ธนาคารที่ใช้บริการมีพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
3. การตอบสนอง (Responsiveness)	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด
3.1 ธนาคารที่ใช้บริการมีระบบการให้ บริการที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการพร้อมให้คำ ปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการทำงานได้ อย่างรวดเร็ว					
3.4 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการพร้อมที่จะ ให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					

4. การให้ความไว้วางใจ (Assurance)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด
3.5 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร					
4.1 ธนาคารที่ใช้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
4.2 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี					
4.3 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการ มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น					
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจที่สุด
5.1 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5.2 ธนาคารที่ใช้บริการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก					
5.3 ธนาคารที่ใช้บริการให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้					
5.4 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการ สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง					
5.5 พนักงานธนาคารที่ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน					



ส่วนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการที่ธนาคารที่ใช้อยู่

ปัญหาของธนาคาร	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ					
2. สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ					
3. พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการ และผิดพลาดบ่อย					
4. พนักงานขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่บริการ					
6. พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา					
7. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน					
8. อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอรทัย เจริญธรรม	
วัน เดือน ปี เกิด	16 พฤษภาคม 2491	
ภูมิลำเนา	เป็นคนจังหวัดเชียงใหม่	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2507	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน เรยีนาเซลิวิทยาลัย เชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2509	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเซลิวิทยาลัย เชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2515	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2515 – 2516	ลูกจ้างตำแหน่ง นิติกรตรี กองก่อสร้างกรม ทางหลวง
	พ.ศ. 2516-2518	ทำธุรกิจส่วนตัว
	พ.ศ. 2819-2520	เจ้าหน้าที่ธุรกิจบริษัทแหลมทองสหการ
	พ.ศ. 2520-2521	พนักงานสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2521-2522	เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2522-2528	ผู้จัดการสาขาป่าซาง
	พ.ศ. 2528-2530	ผู้จัดการสาขาลำปาง
	พ.ศ. 2530-2531	ผู้จัดการการตลาดเขตลำปาง – แพร่
	พ.ศ. 2531-2532	ผู้จัดการสาขาเชียงใหม่
	พ.ศ. 2532-2534	ผู้จัดการส่วนพัฒนาหนี้ฝ่ายหนี้สิน
	พ.ศ. 2534-2536	ผู้จัดการสาขานครสวรรค์
	พ.ศ. 2537-2544	ผู้จัดการสาขาพิษณุโลก
พ.ศ. 2545- ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัทมิตรสินค้าน จำกัด	