

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการ
บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอศึกษา

ส่วนที่3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ
บริการของรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ที่ท่านใช้บริการ
ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง
การให้บริการของรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)จึงขอ
ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ดำเนินการศึกษา
จะเก็บรักษาข้อมูลนี้เป็นความลับและขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ () ชาย () หญิง
- 1.2 อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 20-25 ปี () 26-30 ปี () 31-35 ปี
() 36-40 ปี () 41-45 ปี () 46-50 ปี () 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 สถานะภาพ () โสด () แต่งงาน () หย่าร้าง
- 1.4 อาชีพ
() นักเรียน/นักศึกษา () ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ
() พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน
() ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ () รับจ้างทั่วไป
() อื่นๆ (ระบุ) _____

1.5 ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมปลายหรือเทียบเท่า () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 () ปริญญาตรี () ปริญญาโทหรือสูงกว่า () อื่นๆ (ระบุ) _____

1.6 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-10,000 บาท () 10,001-15,000 บาท
 () 15,001-20,000 บาท () 20,001-25,000 บาท () 25,001-30,000 บาท
 () มากกว่า 30,000 บาท

1.7 ความถี่ในการมาใช้บริการ รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

- () ครั้งเดียว () 2-5 ครั้ง () 6-10 ครั้ง () มากกว่า 10 ครั้ง

1.8 บริการที่ท่านมาใช้บ่อยที่สุด โปรดระบุเรียงตามลำดับ (1) บ่อยมากที่สุด (2) บ่อยเป็นอันดับสอง (3) บ่อยเป็นอันดับสาม

- เปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม
 ฝาก-ถอน
 ซื้อตราสารทางการเงิน เช่น แคชเชียร์เช็ค ครีฟ
 ชำระค่าสินค้าและบริการ
 ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้
 โอนเงิน
 กู้ยืมเงิน
 เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง ATM เครื่องบริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่อง (CDM) เครื่องรับฝากเงินสด ชำระค่าสินค้าและนำเช็คเข้าบัญชี (EDB) เครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Passbook Update)

1.9 สาขาใดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าที่ท่านเปิดบัญชี (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- คาร์ฟูร์ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า
 บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก้โลตัส สาขาทางดง
 เทสโก้โลตัส สาขาตลาดค้าปลีก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคาร
ในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ

1. รูปลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1.1 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่ง ด้วยวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย					
1.2 การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสะดวก สบายในการให้บริการ					
1.3 พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่ง กายประณีตและดูดี					
1.4 แผ่นพับ เอกสารประกาศของธนาคารที่ ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ					
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
2.1 พนักงานที่ยอดเยี่ยม สามารถให้บริการ ได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำ มาใช้บริการได้อย่างดี					
2.3 พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิด พลาด					
2.4 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ต้องได้ รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อม จะใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.5 มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา					

3. การตอบสนอง (Responsiveness)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
3.1 ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องทำงานได้รวดเร็ว					
3.4 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					
4. การให้ความมั่นใจ(Assurance)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
4.1 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร					
4.2 ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
4.3 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพ					
4.4 พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร					

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
5.1 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5.2 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการใน เวลาที่ลูกค้าสะดวก					
5.3 ธนาคารที่ยอดเยียมต้องทำให้ลูกค้าทุก คนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของธนาคาร					
5.4 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจ ความต้องการของลูกค้า อย่างแท้จริง					
5.5 พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่าง ชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของท่านต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการ
บริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้บริการอยู่
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ขณะที่ท่านตอบคำถาม
กรณานี้ถึงเฉพาะรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ท่านใช้
บริการอยู่เท่านั้น

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1.1 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานทันสมัย					
1.2 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีสภาพแวดล้อม และการตกแต่งที่ทำให้รู้สึกสะดวก					
1.3 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่ แต่งกายประณีตและสุดี					
1.4 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีแผ่นพับ เอกสาร ที่เข้าใจได้ง่าย					

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
2.1 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่สามารถให้บริการ ได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้					
2.2 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาให้บริการได้เป็นอย่างดี					
2.3 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานทำงานไม่ผิดพลาด					
2.4 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.5 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
3. การตอบสนอง (Responsiveness)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
3.1 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
3.2 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานต้องทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
3.4 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
4.1 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลิต ภัณฑ์ของธนาคาร					
4.2 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีข้อมูลที่ถูก ต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้ สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
4.3 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่ มีมารยาทและมีความสุขภาพ					
4.4 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมี พนักงานที่ มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร					
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
5.1 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5.2 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีเปิดบริการ ในเวลา que ลูกค้าสะดวก					
5.3 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการ ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของ ธนาคาร					
5.4 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่ สนใจในความต้องการของลูกค้าอย่าง แท้จริง					
5.5 ธนาคารที่ข้าพเจ้าใช้บริการมีพนักงานที่ เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน					

สถานที่ตั้งรูปแบบธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 5 สาขา
ได้แก่

1. สาขา คาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ในห้างคาร์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ชั้น G บริเวณแกรนด์ฮอลล์
2. สาขา เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ชั้นG บริเวณบันไดเลื่อน ใกล้ที่จอดรถซูเปอร์มาร์เก็ต
3. สาขา บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ในห้างบิ๊กซี บริเวณชั้น 1
4. สาขา เทสโก้โลตัส หางดง ตั้งอยู่ในห้างเทสโก้โลตัสสาขา หางดง บริเวณชั้น 1
5. สาขา เทสโก้โลตัส คำเที่ยง ตั้งอยู่ในห้างเทสโก้โลตัสสาขา ตลาดคำเที่ยง บริเวณชั้น 2

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางรุ่งนภา จันทวิสูตร
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพาศน์ จังหวัด เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต(เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ.2535-2537 เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคาร นครหลวงไทย สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ.2537-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อำนวยการ 11 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่