ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
ทะเบียนเลขที่ บมจ 335 35 ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110 ตู้ ปณ.44 ศปร. กท. 10000 โทร. 255-2222 โทรสาร 255-9391-6

ที่ ข.(ก.3) 869 /2546 วันที่ 15 มี.ค. 2546

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่อง อนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ

ตามที่ นาง อรพิน ธนิกกุล พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง ซึ่งกำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (สมุทรสาคร)รหัสนักศึกษา 4440470 ได้ขออนุมัติค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอน ของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง นั้น

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาเขตภาคกลาง 3 ได้พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถและสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จึงอนุมัติให้ นาง อรพิน ธนิกกุล ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลองได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพล อิศรางกูร ณ อยุธยา)
ผู้จัดการสำนักงานเขต
สำนักงานเขตภาคกลาง 3

สำนักงานเขตภาคกลาง 3
โทร.034-395055,395376
โทรสาร 034-395054

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐)

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ระหว่าง 15-20 ปี ☐ ระหว่าง 21-30 ปี ☐ ระหว่าง 31-40 ปี
☐ ระหว่าง 41-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ นักธุรกิจ/ค้าขาย ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านเป็นลูกค้าของสาขา

☐ กรุงไทย/ย่อยแม่กลอง ☐ กรุงไทย/ต่างสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการของสาขาย่อยแม่กลอง (เลือกตอบเพียง <u>คำตอบเดียว</u>)

☐ การให้บริการที่ดีของพนักงาน ☐ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

☐ ชื่อเสียง/ความมั่นคง ☐ เงินเดือนผ่านบัญชี

☐ โอนเงินเพื่อการศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านมาใช้บริการที่สาขานี้เป็นระยะเวลานานเท่าใด

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-2 ปี

☐ 3-4 ปี ☐ เกิน 4 ปี ขึ้นไป

9. ประเภทบริการของธนาคารกรุงไทยที่ท่านใช้บ่อยที่สุด

☐ ด้านฝาก-ถอน ☐ ด้านสินเชื่อ

☐ ด้านเงินโอน ☐ ด้านการชำระค่าสาธารณูปโภค

☐ ด้านบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ☐ ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการฝาก-ถอนกับธนาคาร(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐)

1. ช่วงวันใดที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด

☐ วันจันทร์ ☐ วันอังคาร ☐ วันพุธ

☐ วันพฤหัสบดี ☐ วันศุกร์ ☐ ไม่แน่นอน

2. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการ

☐ 8.30-10.00 น. ☐ 10.01-11.30 น. ☐ 11.31-13.30 น.

☐ 13.31-14.30 น. ☐ 14.31-15.30 น.

3. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการฝาก-ถอนเงิน

☐ น้อยกว่า 3 นาที ☐ 3-5 นาที ☐ 6-10 นาที

☐ 11-15 นาที ☐ มากกว่า 15 นาที

4. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการเปิดบัญชีใหม่

☐ น้อยกว่า 5 นาที ☐ 6-10 นาที ☐ 11-15 นาที

☐ 16-20 นาที ☐ มากกว่า 20 นาที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผู้เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้บริการ
	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์						
บริการด้านเงินฝาก						
1.เงินฝากกระแสรายวัน						
2.เงินฝากออมทรัพย์						
3.เงินฝากประจำ						
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ						
1.เงินกู้เบิกเกินบัญชี (โอดี)						
2.เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย						
3.เงินกู้ทั่วไป						
บริการด้านอื่นๆ						
1.บัตรเอทีเอ็ม						
2.บัตรเครดิต						
3.เงินโอน						
4.อื่นๆ โปรดระบุ.....						
ด้านราคา						
1.อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก						
2.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้						
3.อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม						
4.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน						
5.อื่นๆ โปรดระบุ.....						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย สะดวก						
2.การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ						
3.ทางเข้า-ออก สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ						
4.เวลาเปิด-ปิดทำการ (8.30-15.30 น.)						
5.ความเพียงพอของอุปกรณ์การฝาก-ถอน						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผู้เคยใช้บริการ				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร					
2.ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ					
3.ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1.การยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา					
2.กิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน					
3.การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
4.ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
5.ความถูกต้องในการให้บริการ					
6.ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา					
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการบริการ					
1.ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาปกติ					
2.ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน (11.30-13.30 น.)					
3.สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี					
5.ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร					
6.ความเพียงพอของที่จอดรถ					
ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
1.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน					
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.ขั้นตอนการให้บริการ					
4.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4: ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารกับความต้องการของท่าน

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านราคา

1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ค่าธรรมเนียมการให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน ชำระค่าใช้จ่าย เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. จำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ

โปรดระบุ.....

2. อุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคาร

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ

โปรดระบุ.....

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

1. จำนวนพนักงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

1. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น สลิป ฝาก-ถอน ปากกา

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เช่น การฝาก-ถอน การเปิดบัญชี

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ

☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูล

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอรพิน ธนิกกุล
วัน เดือน ปี เกิด	20 พฤศจิกายน 2501
ประวัติการศึกษา	สำเร็จมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2519 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2523
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ.2525-2528 พนักงานการเงิน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ปี พ.ศ.2529-2534 พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร ปี พ.ศ.2535-2539 สมุห์บัญชี บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2539-2540 ผู้ช่วยผู้จัดการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสงคราม ปี พ.ศ. 2540-2542 ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยธรรมนูญวิถี จังหวัดสงขลา ปี พ.ศ. 2542-พ.ค.2546ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม เม.ย.2546-ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ จังหวัดราชบุรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved