

ภาคผนวก ก



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา พระประโทน (นครปฐม) : 150/1 ม.8 ต.พระประโทน อ.เมือง จ.นครปฐม 73000 ☎ 034-257408

ที่ สข.29-462024

25 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ข้อมูลเพื่อประกอบการค้ำค้ำแบบอิสระของโครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามหนังสือที่ ทม 0623/ว0111 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2546 โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหารจังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความอนุเคราะห์ให้ นางเรวดี หวังแสงทอง นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร ใช้ข้อมูลสำหรับการค้ำค้ำแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม นั้น

สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา พระประโทน (นครปฐม) ซึ่งรับผิดชอบดูแลสาขานนทรงพล (นครปฐม) พิจารณาแล้ว อนุญาตให้ นางเรวดี หวังแสงทอง รวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(นายสุภาพ ตันติยาภรณ์)

ผู้จัดการเขตธุรกิจสาขา พระประโทน (นครปฐม)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

เลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาของนักศึกษา
หลักสูตร ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี
(นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ในส่วนของเคาน์เตอร์ให้บริการ

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งคืนให้กับพนักงานของ
ธนาคาร

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1.. ท่านมาใช้บริการที่สาขาในลักษณะใด

- () เป็นลูกค้าสาขานี้ () เป็นลูกค้าต่างสาขา

2. เพศ

- () ชาย () หญิง

3. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 29 ปี
() 30 – 39 ปี () 40 – 49 ปี
() 50 ปีขึ้นไป

4. การศึกษาสูงสุด

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
() อนุปริญญา หรือ ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- () นักเรียน / นักศึกษา () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน () นักธุรกิจ / ค้าขาย
() พ่อบ้าน / แม่บ้าน () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
() 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
() 40,001 – 50,000 บาท () 50,001 บาทขึ้นไป

7. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการของสาขานี้ คือ ข้อใด (โปรดเลือกตอบเพียง คำตอบเดียว)

- () การให้บริการที่ดีของพนักงาน () ธนาคารมีบริการหลากหลาย
 () ชื่อเสียง / ความมั่นคง () ธนาคารอยู่ใกล้ / สะดวก
 () ผลตอบแทนสูง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. วันที่มาใช้บริการมากที่สุด

- () วันจันทร์ () วันอังคาร
 () วันพุธ () วันพฤหัสบดี
 () วันศุกร์ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- () 8.30 – 10.30 น. () 10.31 – 11.30 น.
 () 11.31 – 12.30 น. () 12.31 – 13.30 น.
 () 13.31 – 14.30 น. () 14.31 – 15.30 น.

10. บริการใดของธนาคารที่ท่านใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด (โปรดเลือกเพียง คำตอบเดียว)

- () บริการด้านเงินฝาก
 () บริการด้านสินเชื่อ
 () บริการบัตรเครดิตเอ็ม
 () บริการบัตรเครดิต
 () บริการโอนเงิน
 () บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
 () บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด
 () บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 () บริการตู้แลกเงิน เซ็ทธนาคาร เซ็ทของขวัญ

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โปรดพิจารณาแบบสอบถามแต่ละข้อ ว่าท่านมีความพึงพอใจ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคาร อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณาตอบทุกข้อ โดยเลือกตามเกณฑ์ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	เลือกหมายเลข 5
พอใจมาก	เลือกหมายเลข 4
พอใจปานกลาง	เลือกหมายเลข 3
พอใจน้อย	เลือกหมายเลข 2
พอใจน้อยที่สุด	เลือกหมายเลข 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เคยใช้บริการ					ไม่เคยใช้ บริการ
	โปรดระบุระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านผลิตภัณฑ์						
บริการด้านเงินฝาก (ตอบได้มากกว่า 1 บริการ)						
1. บัญชีเดินสะพัด						
2. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์						
3. บัญชีเงินฝากประจำ						
4. บัญชีเงินฝากกระยะยาว						
บริการด้านสินเชื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 บริการ)						
1. เงินกู้เบิกเกินบัญชี						
2. เงินกู้ทั่วไป						
3. เงินกู้เพื่อการเกษตร						
บริการด้านอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 บริการ)						
1. บริการบัตรเครดิตเอ็ม						
2. บริการบัตรเครดิต						
3. บริการโอนเงิน						
4. บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ						
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						
ด้านราคา						
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์						
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ						
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากกระยะยาว						
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี						
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป						
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเกษตร						
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตเอ็ม						
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต						
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน						
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	โปรคระบุระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางให้บริการ					
ทำเลที่ตั้งของสาขา					
ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ					
จำนวนช่องให้บริการ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร					
การให้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ					
เอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ					
ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
ความสุภาพ อธิษาศัยของพนักงาน					
ความชัดเจนในการตอบปัญหา					
การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ					
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านกายภาพ					
จำนวนเก้าอี้พักคอย					
ความสะอาด เป็นระเบียบ					
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป					
เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
การมีพนักงานแนะนำบริการ					
การจัดระบบบัตรคิว					
ความรวดเร็วในการให้บริการ					
เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว					
ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร

ท่านคิดว่าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง (กรุณาตอบทุกข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของธนาคารกับความต้องการของท่าน

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านราคา

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น

() เหมาะสม () ไม่เหมาะสม () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น

() เหมาะสม () ไม่เหมาะสม () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร

() เหมาะสม () ไม่เหมาะสม () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านช่องทางให้บริการ

จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สถานที่จอดรถของธนาคาร

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

() มีความปลอดภัย () ไม่ปลอดภัย () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการส่งเสริมการตลาด

การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

การกล่าวคำทักทาย “สวัสดี” และกล่าวคำ “ขอบคุณ” ของพนักงาน

() สม่่าเสมอ () ไม่สม่่าเสมอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ต่อ)

การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

() สม่่าเสมอ () ไม่สม่าเสมอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านกายภาพ

ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร (สลิปฝาก-ถอนที่โต๊ะเขียนสลิป)

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร

() มีความทันสมัย () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

() มีเพียงพอ () ไม่เพียงพอ () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว

() เหมาะสม () ควรปรับปรุง () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางเรวดี หวังแสงทอง (สกุลเดิม ต้นติวภูมิกุล)
วัน เดือน ปี เกิด	17 มกราคม 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2520
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2520 พนักงานบัญชี ธนาคารสหธนาคาร จำกัด สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2523 พนักงานชั้นกลาง ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จังหวัด สมุทรสาคร พ.ศ. 2537 ผู้ช่วยผู้จัดการด้านธนกิจ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม จังหวัด สมุทรสงคราม พ.ศ. 2542 ผู้จัดการ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved