



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

**แบบสอบถาม**เลขที่ 

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบ บัตรคิว ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาค เขต 28 สำหรับทำการค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขต ส่วนภูมิภาคเขต 28 ต่อไป

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้กับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ ใช้เวลาประมาณ 5 นาที โดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อในแบบสอบถาม

สาขาที่ท่านใช้บริการ

สาขา ( ) ราชบุรี ( ) ย่อย ถนนรถไฟ ราชบุรี ( ) โพนาราม ( ) เขาย้อย  
( ) สมุทรสงคราม ( ) สมุทรสาคร ( ) ย่อย ถนนราษฎร์บรรจบ สมุทรสาคร

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่เหมาะสม

1. เพศ

( ) 1.1 ชาย ( ) 1.2 หญิง

2. สถานะ

( ) 2.1 โสด ( ) 2.2 สมรส  
( ) 2.3 หย่าร้าง ( ) 2.4 อื่นๆ .....

3. อายุ

( ) 3.1 ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 3.2 20-30 ปี  
( ) 3.3 31-40 ปี ( ) 3.4 41-50 ปี  
( ) 3.5 51-60 ปี ( ) 3.6 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

4. อาชีพ
- ( ) 4.1 นักเรียน/นักศึกษา ( ) 4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 4.3 พนักงานธุรกิจเอกชน  
 ( ) 4.4 นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ  
 ( ) 4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
5. การศึกษา
- ( ) 5.1 อาชีวศึกษา ( ) 5.2 ปริญญาตรี  
 ( ) 5.3 ปริญญาโทขึ้นไป ( ) 5.4 อื่นๆ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ( ) 6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 6.2 10,000-15,000 บาท  
 ( ) 6.3 15,001-20,000 บาท ( ) 6.4 20,001- 25,000 บาท  
 ( ) 6.5 25,001-30,000 บาท ( ) 6.6 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
7. ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย
- ( ) 7.1 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ( ) 7.2 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง  
 ( ) 7.3 เดือนละ 1 ครั้ง ( ) 7.4 เดือนละ 2 ครั้ง  
 ( ) 7.5 อื่นๆ ระบุ .....
8. บริการที่ท่านมาใช้ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด
- ( ) 8.1 ฝาก - ถอนเงิน ( ) 8.2 โอนเงิน  
 ( ) 8.3 แลกเปลี่ยนเงินตรา ( ) 8.4 เช็คของขงขวัญ ดรีฟ แคชเชียร์เช็ค  
 ( ) 8.5 ชำระหนี้บัตรเครดิต , เงินกู้ ( ) 8.6 อื่นๆ .....
9. ช่วงวันที่ที่ท่านมักมาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด
- ( ) 9.1 วันที่ 1 - 5 ( ) 9.2 วันที่ 6 - 10  
 ( ) 9.3 วันที่ 11-15 ( ) 9.4 วันที่ 16-20  
 ( ) 9.5 วันที่ 21-25 ( ) 9.6 วันที่ 26-30  
 ( ) 9.7 ไม่แน่นอน ( ) 9.8 อื่นๆ ระบุ .....
10. เวลาที่ท่านมักมาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด
- ( ) 10.1 เวลา 8.30-10.00 น. ( ) 10.2 เวลา 10.01-12.00 น.  
 ( ) 10.3 เวลา 12.01-13.00 น. ( ) 10.4 เวลา 13.01-14.00 น.  
 ( ) 10.5 เวลา 14.01-15.30 น. ( ) 10.6 ไม่แน่นอน

11. โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาคอยคิวนานเท่าไร
- ( ) 11.1 0-3 นาที                      ( ) 11.2 4-6 นาที
- ( ) 11.3 7-10 นาที                      ( ) 11.4 11-15 นาที
- ( ) 11.5 มากกว่า 15 นาที
12. ปกติท่านใช้บริการกับธนาคารใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 12.1 กรุงเทพ                      ( ) 12.2 กรุงไทย
- ( ) 12.3 กสิกรไทย                      ( ) 12.4 ไทยพาณิชย์
- ( ) 12.5 ทหารไทย                      ( ) 12.6 เอเชีย
- ( ) 12.7 กรุงศรีอยุธยา                      ( ) 12.8 อื่นๆ ระบุ .....

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบ  
บัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยต่อระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ความทันสมัยของระบบบัตรคิว					
2. จำนวนบัตรคิวที่ใช้					
3. ระบบบัตรคิวที่ใช้					
<b>ด้านพนักงาน</b>					
1. ระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน					
2. จำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
3. ลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ ให้บริการ					
4. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของพนักงาน					
5. อธิยาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของ พนักงาน					
6. ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน					
7. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
8. ทักษะ และความรอบรู้ในงานของพนักงาน					
9. การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน					

ปัจจัยต่อระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. ความสว่างของสถานที่ให้บริการ					
2. ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร					
3. ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ					
4. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ					
5. สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในธนาคาร					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. การรับคำแนะนำจากพนักงาน					
2. เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว					
3. การเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน					
4. การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					

ส่วนที่ 3 กรณาระบุดระดับปัญหา เมื่อท่านใช้บริการระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาของระบบบัตรคิว	ระดับปัญหา				
	ไม่มีปัญหา	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด
1. ความเหมาะสมของสถานที่ไม่เหมาะสม					
2. การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ					
3. การจัดวางตำแหน่งบัตรคิว เคาน์เตอร์ว่าง เอกสาร และเคาน์เตอร์บริการไม่เหมาะสม					
4. การเรียกลำดับของบัตรคิวไม่ชัดเจน					
5. ระยะเวลาที่คอยในคิวนาน					
6. ระดับเสียงเรียกคิวของพนักงาน					
7. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้รอนาน					
8. พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
9. พนักงานไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ					
10. พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ เกิดการผิดพลาดบ่อย					
11. พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำได้					
12. พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย					
13. เอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้					

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ		นางสุรชาติพย์ ชีรเสถียรพงศ์
วัน เดือน ปี เกิด		28 ธันวาคม 2504
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2526	สำเร็จการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2526
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2528	เจ้าหน้าที่บัญชี 1 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาสมุทรสาคร
	พ.ศ. 2531	เจ้าหน้าที่บัญชี 2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาสมุทรสาคร
	พ.ศ. 2532	ผู้ช่วยสมุหบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาสมุทรสาคร
	พ.ศ. 2535	สมุหบัญชี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาสมุทรสาคร
	พ.ศ. 2536	ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
	พ.ศ. 2543	ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อย ถนนราษฎร์บรรจบ สมุทรสาคร