



**ภาคผนวก**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน**  
**สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่**

-----  
**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับเป็นข้อมูลนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่
  - ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
  - ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน
3. แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงเฉพาะของตอนนั้นๆ เพื่อให้แบบสอบถามเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ขอความกรุณาท่านได้ตอบให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านทุกข้อมีค่าต่อการศึกษาครั้งนี้มาก และข้อมูลที่ได้จะไม่มีการเผยแพร่หรือเป็นผลเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ของข้อมูลในภาพรวมเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางกมลวรรณ เรืองแก้วมณี

นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ ตามสภาพที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. ช่วงอายุ

- 1) ต่ำกว่า 21 ปี  2) 21-30 ปี  3) 31 – 40 ปี  
 4) 41 – 50 ปี  5) 51 – 60 ปี  6) มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า  2) อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา  2) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 3) พนักงานเอกชน  4) นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ / ค้าขาย  
 5) รับจ้าง  6) อาชีพอิสระ (เช่น ทนายความ, แพทย์, สถาปนิก)  
 7) เกษตรกร  8) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  2) 10,000 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) 30,001 - 40,000 บาท  
 5) 40,001 – 50,000 บาท  6) มากกว่า 50,000 บาท

6. ธนาคารที่ท่านใช้บริการมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)

- 1) ธนาคารออมสิน  
 2) ธนาคารอื่นๆ (โปรดเลือก)  
 2.1) ธ.กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  2.2) ธ.กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
 2.3) ธ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)  2.4) ธ.กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
 2.5) ธ.ทหารไทย จำกัด (มหาชน)  2.6) ธ.ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)  
 2.7) ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
 2.8) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

7. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการ (เป็นลูกค้า) ของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก
- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 – 2 ปี
- 3) 3 – 5 ปี 4) มากกว่า 5 ปี
8. จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ท่านมาใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก
- 1) น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน 2) 1 ครั้ง / เดือน
- 3) 2 - 4 ครั้ง / เดือน 4) มากกว่า 4 ครั้ง / เดือน
9. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือกมากที่สุด
- 1) 8.30 น. - 10.30 น. 2) 10.31 น. - 12.30 น.
- 3) 12.31 น. - 14.30 น. 4) 14.31 น. - 15.30 น.
10. บริการที่ท่านเคยใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) สลากออมสิน / พันธบัตร 2) ด้านบัญชีเงินฝาก
- 3) ด้านสินเชื่อ 4) บริการอื่นๆ
11. ท่านใช้บริการใดของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือกมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)
- 1) สลากออมสิน / พันธบัตร
- 2) ด้านบัญชีเงินฝาก (โปรดเลือก)
- [ ] 2.1) เงินฝากประจำรายเดือน [ ] 2.2) เงินฝากประจำ 3 เดือน, 6 เดือน, 12 เดือน
- [ ] 2.3) เงินฝากกระแสรายวัน [ ] 2.4) เงินฝากเพื่อเรียก
- [ ] 2.5) เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ [ ] 2.6) เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต GSB LIFE
- 3) ด้านสินเชื่อ (โปรดเลือก)
- [ ] 3.1) สินเชื่อเคหะ [ ] 3.2) สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs
- [ ] 3.3) สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ [ ] 3.4) สินเชื่อเพื่อการศึกษา
- 4) บริการอื่นๆ (โปรดเลือก)
- [ ] 4.1) การเงินผ่านตู้ ATM [ ] 4.2) แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- [ ] 4.3) โอนเงินต่างประเทศ [ ] 4.4) โอนเงินด่วนระหว่างประเทศ
- [ ] 4.5) ชำระเงินออนไลน์ [ ] 4.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก

กำหนดความหมายของระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

( 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

| ที่      | รายการคุณภาพการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |          |          |          |          |
|----------|---|------------------|----------|----------|----------|----------|
|          |   | 5                | 4        | 3        | 2        | 1        |
| <b>1</b> | <b>ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>                                      | <b>5</b>         | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 1.1      | ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า   |                  |          |          |          |          |
| 1.2      | ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้                                    |                  |          |          |          |          |
| 1.3      | การเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน  |                  |          |          |          |          |
| 1.4      | การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า                        |                  |          |          |          |          |
| 1.5      | การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน                        |                  |          |          |          |          |
| <b>2</b> | <b>ความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)</b>   | <b>5</b>         | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 2.1      | การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร                                   |                  |          |          |          |          |
| 2.2      | ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ  |                  |          |          |          |          |
| 2.3      | ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ                        |                  |          |          |          |          |
| 2.4      | พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ                                   |                  |          |          |          |          |
| <b>3</b> | <b>ภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)</b>   | <b>5</b>         | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 3.1      | บรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (เช่น ที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ฯลฯ)                      |                  |          |          |          |          |
| 3.2      | บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ (เช่น ห้องน้ำ มุมหนังสือ ฯลฯ) |                  |          |          |          |          |
| 3.3      | ความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า   |                  |          |          |          |          |
| 3.4      | ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ   |                  |          |          |          |          |
| 3.5      | การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร  |                  |          |          |          |          |
| 3.6      | การแต่งกายของพนักงาน  |                  |          |          |          |          |
| <b>4</b> | <b>ความใส่ใจ (Empathy)</b>  | <b>5</b>         | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 4.1      | การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ  |                  |          |          |          |          |
| 4.2      | การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ   |                  |          |          |          |          |
| 4.3      | การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม  |                  |          |          |          |          |
| <b>5</b> | <b>การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)</b>  | <b>5</b>         | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 5.1      | การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว   |                  |          |          |          |          |
| 5.2      | ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า   |                  |          |          |          |          |
| 5.3      | ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน  |                  |          |          |          |          |
| 5.4      | ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ                                    |                  |          |          |          |          |

### ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กำหนดความหมายของระดับปัญหาในการใช้บริการเป็น 5 ระดับ

( 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

| ที่ | รายการปัญหาในการใช้บริการ  | ระดับปัญหา |   |   |   |   |
|-----|--|------------|---|---|---|---|
|     |  | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   | ความสะอาดของสถานที่ทำการธนาคาร   |            |   |   |   |   |
| 2   | ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ   |            |   |   |   |   |
| 3   | ความทันสมัยและการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ เพื่อใช้สำหรับการให้บริการลูกค้า |            |   |   |   |   |
| 4   | ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ สำหรับการให้บริการ                           |            |   |   |   |   |
| 5   | ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน กับผู้ใช้บริการ                                   |            |   |   |   |   |
| 6   | ความเอาใจใส่ของพนักงานต่อการให้บริการ  |            |   |   |   |   |
| 7   | ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับบริการ     |            |   |   |   |   |
| 8   | ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย                |            |   |   |   |   |
| 9   | การไหวจาและแสดงกิริยาของพนักงานต่อผู้ให้บริการ                               |            |   |   |   |   |
| 10  | การแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญของธนาคารให้ลูกค้าทราบ                              |            |   |   |   |   |
| 11  | อื่นๆ (โปรดระบุ) .....   |            |   |   |   |   |

### ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. ....
2. ....
3. ....

----- ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม -----

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางกมลวรรณ เรืองแก้วมณี

วัน เดือน ปี เกิด 12 สิงหาคม 2512

## ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (บัญชี) วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535
- สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2535
- สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

## ประสบการณ์ทำงาน

- ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติงานสาขา ธนาคารออมสินสาขาจ.ลำปาง ปี พ.ศ. 2532
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงานตรวจสอบ ธนาคารภาค 5 จ.เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2534
- ตำแหน่ง พนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จ.เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2538
- ตำแหน่ง พนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสินสาขาหางดง จ.เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2542
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาแม่ฮ่องสอน ปี พ.ศ. 2545
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาหางดง ปี 2547
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาสารภี ปี 2552
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินสาขาประตู่ช้างเผือก ปี 2554-ปัจจุบัน