



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่**

แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อนเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะใช้ในการศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการทางการเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความถึงพอใจของลูกค้า จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบถ้วน โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** ข้อมูลลักษณะการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 3** ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทยในการใช้บริการบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] และกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ภูมิลำเนาเดิม เป็นคนจังหวัด.....
4. ระดับการศึกษา [] ต่ำกว่ามัธยมศึกษา [] มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
[] ปวส. หรือ อนุปริญญา [] ปริญญาตรี
[] ปริญญาโท [] ปริญญาเอก
5. สถานภาพ [] โสด [] สมรส [] หย่าร้าง [] อื่นๆระบุ.....
6. อาชีพ [] นิสิต/นักศึกษา [] รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
[] พนักงาน / บริษัทเอกชน [] เกษตรกร
[] แม่บ้าน [] ธุรกิจส่วนตัว (ค้าขาย / ทำงานส่วนตัว)
[] อื่นๆ ระบุ.....

12. ช่วงที่ท่านใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ บ่อยที่สุด

- [] 24.01 – 05.00 [] 05.01 – 08.00
 [] 08.01 – 11.00 [] 11.01 – 14.00
 [] 14.01 – 17.00 [] 17.01 – 20.00
 [] 20.01 – 24.00

13. ความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทที่ท่านเคยใช้บริการ)

เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)	เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)	เครื่องปรับสมุดบันทึกรายการ อัตโนมัติ (Update Passbook)
<input type="checkbox"/> ใช้ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ใช้ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ใช้ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> 5-6 ครั้ง ต่อเดือน <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....
<input type="checkbox"/> ไม่ใช้ <input type="checkbox"/> ไม่จำเป็น <input type="checkbox"/> ไม่มั่นใจ <input type="checkbox"/> ไม่สะดวก <input type="checkbox"/> เหตุผลอื่น โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ไม่ใช้ <input type="checkbox"/> ไม่จำเป็น <input type="checkbox"/> ไม่มั่นใจ <input type="checkbox"/> ไม่สะดวก <input type="checkbox"/> เหตุผลอื่น โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> ไม่ใช้ <input type="checkbox"/> ไม่จำเป็น <input type="checkbox"/> ไม่มั่นใจ <input type="checkbox"/> ไม่สะดวก <input type="checkbox"/> เหตุผลอื่น โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพที่มีต่อการเลือกใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านมีความเห็นตรงมากที่สุด

A. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามส่วนประสมการตลาดบริการ						
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านผลิตภัณฑ์					
14.	การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ					
15.	การฝากเงิน					
16.	การปรับสมุด					
17.	ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ					
18.	ความปลอดภัยในการใช้งาน					
19.	ความง่ายในการใช้งาน					
20.	ประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ					
21.	ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้บริการ					
22.	สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน					
23.	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้งาน					
	ด้านราคา					
24.	ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม					
25.	ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม					
26.	อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม					
27.	อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม					
28.	ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม					
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
29.	ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ					
30.	ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย					
31.	มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด					
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
32.	การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา					
33.	การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website					
34.	การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์					
35.	การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร					
36.	การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์					

A. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามส่วนประสมการตลาดบริการ						
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านบุคลากร					
37.	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี					
38.	พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี					
39.	พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์					
	ด้านลักษณะทางกายภาพ					
40.	อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย					
41.	อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ					
42.	อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม					
43.	หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน					
44.	สถานที่ทำการเป็นส่วนตัว					
45.	ใบรายการ(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย					
	ด้านกระบวนการ					
46.	ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน					
47.	กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด					
48.	ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
49.	มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ					
50.	มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านมีความเห็นตรงมากที่สุด

1. ท่านพบปัญหาในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลิตภัณฑ์

- รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม
- คุณภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
- การให้บริการของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง
- การใช้งาน การอ่านตัวอักษร ทำได้ยาก
- อื่นๆ ระบุ.....

ด้านราคา

- ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป
- ค่าธรรมเนียมรายปี สูงเกินไป
- ค่าธรรมเนียมการโอน สูงเกินไป
- ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการ สูงเกินไป
- อื่นๆ ระบุ.....

- ด้านช่องทางการให้บริการ [] ทำเล ที่ตั้ง ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม
 [] สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย
 [] ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือไม่สะดวกแก่การจอด
 [] อื่นๆ ระบุ.....
- ด้านการส่งเสริมการตลาด [] ไม่มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพียงพอ
 [] ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
 [] ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทาง Internet Website
 [] อื่นๆ ระบุ.....
- ด้านบุคลากร [] พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา
 [] พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามการใช้งาน
 [] พนักงานไม่สามารถแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
 [] อื่นๆ ระบุ.....
- ด้านลักษณะทางกายภาพ [] อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและภาพลักษณ์ไม่ทันสมัย
 [] อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้
 [] หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจยาก หรือไม่ชัดเจน
 [] ใบรายการ(Slip) อ่านได้ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก
 [] อื่นๆ ระบุ.....
- ด้านกระบวนการ [] ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยาก สับสน
 [] กระบวนการทำงานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดขัด
 [] อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่พร้อมให้บริการเสมอ
 [] อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณ ไม่เพียงพอให้บริการ
 [] อื่นๆ ระบุ.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะและปัญหาเพิ่มเติมต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทยอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
 เศษฐา จันทรวงศ์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเชษฐา จันทรวงศ์	
วัน เดือน ปี เกิด	20 มีนาคม 2507	
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยา
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยา
	ระดับอนุปริญญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
	ระดับปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
	2529 – 2534	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
	2535 – 2536	พนักงานบัญชี สาขาท่าแพ
	2536 – 2537	พนักงานออเธอร์ไรส์เทลเลอร์ สาขาท่าแพ
	2537 – 2538	พนักงานสินเชื่อ สาขาท่าแพ
	2538 – 2542	พนักงาน Reengineering Project สำนักงานใหญ่
	2542 – 2543	พนักงานอำนวยสินเชื่อ สำนักงานเขต 5
	2543 – 2546	Relationship Manager สำนักงานธุรกิจเชียงใหม่
2546 – 2548	รองผู้จัดการสาขา สาขาเชียงใหม่คำมูลสุสนา	
2548 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการสาขา สาขาบ่อสร้าง / สาขาป่า	