



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา

พะเยา

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูล เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริการของธนาคาร ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการวิจัย ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทยสาขา

พะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ()

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21-35 ปี () 3. 36-50 ปี

() 4. 51-60 ปี () 5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

() 3. อนุปริญญา/ ปวส. () 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 4. พนักงานบริษัท () 5. รับจ้าง () 6. ธุรกิจส่วนตัว
 () 7. เกษตรกร () 8. อาชีพอิสระ เช่น (ทนายความ, แพทย์, สถาปนิก)
 () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย/หย่าร้าง

6. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-30,000 บาท
 () 3. 30,001-60,000 บาท () 4. 60,001 ขึ้นไป

7. ท่านใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยามาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-3 ปี () 3. 4-6 ปี
 () 4. 7-10 ปี () 5. มากกว่า 10 ปี

8. ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

- () 1. 1-2 ครั้ง/เดือน () 2. 3-4 ครั้ง/เดือน
 () 3. 5-6 ครั้ง/เดือน () 4. มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน
 () 5. ทุกวัน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ปกติท่านจะมาใช้บริการธนาคารในวันใดมากที่สุด

- () 1. วันจันทร์ () 2. วันอังคาร
 () 3. วันพุธ () 4. วันพฤหัสบดี
 () 5. วันศุกร์ () 6. วันเสาร์
 () 7. วันอาทิตย์

10. ท่านใช้บริการธนาคารในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- () 1. 8.30 น.-10.00 น. () 2. 10.01 น.- 12.30 น.
 () 3. 12.31 น. - 14.30 น. () 4. 14.31 น. - 16.30 น.
 () 5. 16.31-18.30 น.

11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน () 2. ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน
 () 3. การให้บริการที่ดีของพนักงาน () 4. มีบริการสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ
 () 5. มีพนักงานเพียงพอให้บริการ () 6. วัน , เวลาเปิดให้บริการ
 () 7. ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย () 8. มีบริการที่หลากหลายประเภท
 () 9. มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ () 10. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ
 () 11. มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ () 12. มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ
 () 13. มีสถานที่จอดรถสะดวก () 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านทราบบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อน/คนรู้จัก () 2. จดหมายส่งตรงจากธนาคาร
 () 3. แผ่นพับ/ใบปลิว () 4. เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย
 () 5. ป้ายหน้าธนาคาร () 6. พนักงานธนาคาร
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ท่านเคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย หรือไม่

- () 1. ไม่ใช่
 () 2. ใช่ โปรดระบุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 5. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 7. ธนาคารออมสิน
 8. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)
 9. ธนาคาร SMEs
 10. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
 11. สถาบันการเงินอื่นๆที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ อีออน, คิวเคช นีมชีเส็ง
 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						
1. บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์						
2. บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน						
3. บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus						
4. บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน						
5. บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน						
6. บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน						
7. บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป						
8. บริการประกันชีวิต						
9. บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย						
10. บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์						
11. บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ						
12. บริการสินเชื่อธุรกิจ						
13. บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ						
14. บริการบัตร ATM/Visa Debit						
15. บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทร ศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point)						
16. บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้						
17. บริการโอนเงินต่างสาขา						
18. บริการโอนเงินต่างธนาคาร						
19. บริการโอนเงินต่างประเทศ						
20. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ						
21. บริการเช่าตู้നിറภัย						
22. บริการเงินกู้ กยศ.						
23. บริการฝากถอนเงิน						
24. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
2) ปัจจัยด้านราคา						
1. ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์						
2. ดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน						
3. ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus						
4. ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน						
5. ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน						
6. ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน						
7. ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป						
8. ค่าเบี้ยประกันชีวิต						
9. ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย						
10. ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์						
11. ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ						
12. ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ						
13. ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ						
14. ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/Visa Debit						
15. ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point)						
16. ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสาร หนี้						
17. ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา						
18. ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร						
19. ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างประเทศ						
20. ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ						
21. ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้รับรษณีย์						
22. ค่าธรรมเนียมชำระบริการเงินกู้ กยศ.						
23. ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ						
24. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์						
25. ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด						
26. เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่น วงเงิน ระยะเวลาผ่อน ชำระ						
27. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้ บริการ
3) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด						
1. มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA Debit						
2. มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ						
3. มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์						
4. มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย						
5. มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิม						
6. มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ						
7. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร						
8. มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย						
9. มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ						
10. มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น						
11. มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า						
12. อื่นๆ โปรดระบุ.....						
4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ						
2. วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)						
3. เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30						
4. ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ						
5. มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด						
6. มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
7. มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ					
8. มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
9. มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile					
10. การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
5) ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี					
2. พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย					
3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้					
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ					
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม					
7. จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
6) ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร					
2. มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
4. มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน					
5. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย					
6. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ					
7. ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ					
8. แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน					
9. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
10. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
2. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว					
4. มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ					
5. เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น					
8. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายพงศ์ธร พงษ์ศักดิ์ศรี
วัน เดือน ปี เกิด	19 มกราคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	ปี 2537- ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ตำแหน่งผู้จัดการสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved