



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้  
ประกอบการศึกษาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นไป  
ข้อมูลนี้จะไม่มีการเผยแพร่ต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น และการ  
ประมวลผลข้อมูลนำเสนอในภาพรวม ทั้งนี้ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์  
ของท่านมา ณ โอกาสนี้

อรินรัตน์ จอมปัญญาเลิศ

ผู้ศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

#### 1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21 – 30 ปี

( ) 3. อายุ 31 – 40 ปี ( ) 4. อายุ 41 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

## 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า  
 ( ) 2. อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า  
 ( ) 3. ปริญญาตรี  
 ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ประเภทอาชีพ

- ( ) 1. ปลุกพืช (ทำไร่ ทำนา ทำสวน ฯลฯ) ( ) 2. เลี้ยงสัตว์ (ไก่ เป็ด วัว ฯลฯ)  
 ( ) 3. การประมง (เลี้ยงปลา ฯลฯ) ( ) 4. ป่าไม้  
 ( ) 5. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ( ) 6. อื่นๆ .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 – 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 5. 20,001 บาท ขึ้นไป

## 7. ความถี่ในการมาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ต่อเดือน

- ( ) 1. 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ( ) 2. 3 – 5 ครั้งต่อเดือน  
 ( ) 3. 6 – 10 ครั้งต่อเดือน ( ) 4. มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

## 8. ปกติท่านมาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ในวันใดมากที่สุด

- ( ) 1. วันจันทร์ ( ) 2. วันอังคาร  
 ( ) 3. วันพุธ ( ) 4. วันพฤหัสบดี  
 ( ) 5. วันศุกร์ ( ) 6. ไม่แน่นอน

## 9. ปกติท่านมาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- ( ) 1. 08.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 – 12.00 น.  
 ( ) 3. 12.01 – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 – 15.30 น.  
 ( ) 5. ไม่แน่นอน

10. ท่านมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ประเภทใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ฝาก – ถอน ( ) 2. บริการเปิดบัญชีใหม่  
 ( ) 3. ทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม ( ) 4. บริการ โอนเงิน  
 ( ) 5. ชำระค่าบริการสินค้าและบริการ ( ) 6. ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้  
 ( ) 7. ซื้อเช็คธนาคาร / ดราฟ ( ) 8. แลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ  
 ( ) 9. บริการประกันชีวิต ( ) 10. บริการประกันภัย  
 ( ) 11. บริการซื้อขาย – หน่วยลงทุน ( ) 12. อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

โปรดทำเครื่องหมาย  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการให้บริการของธนาคารไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ</b>					
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร					
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)					
3. การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงินทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์)					
4. การบริการบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต					
5. การบริการ โอนเงิน					
6. การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ					

ปัจจัยการให้บริการของธนาคารไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก					
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต					
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน					
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ					
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ					
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย					
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โຕะบริการ มีจำนวนเพียงพอ					
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอ					
5. จำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการเพียงพอ					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว สถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ					
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่					
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต					
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล					

ปัจจัยการให้บริการของธนาคารไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี					
2. พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพ และ อธยาศัยดี					
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า					
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า					
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้					
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้					
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้ บริการ					
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการ ลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ					
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการ ตรวจสอบนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวน จำนวนเงินฝาก- ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ					
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูล รายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร					
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้า ยื่นรอกิวจำนวนมาก					
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ ร้องเรียนของลูกค้า					

ปัจจัยการให้บริการของธนาคารไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
2. การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด					
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ					
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการ และปรับปรุงบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวอรินรัตน์ จอมปัญญาเลิศ

วัน เดือน ปีเกิด 7 มกราคม 2522

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร  
มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2544

ประวัติการทำงาน ปี พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาทุ่งเสี้ยว  
(สันป่าตอง) จังหวัดเชียงใหม่ ตำแหน่งหัวหน้างาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved