ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุญาตให้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย
KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาช่วงสิงห์
วันที่ - 7 พ.ค. 2553
เลขรับที่ 366/53

ที่ ข.(ชม.) 792 / 2553
วันที่ 6 พฤษภาคม 2553

เรียน ผู้จัดการสาขาอาวุโส บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาช่วงสิงห์

เรื่อง อนุญาตให้พนักงานรายนางสุพร แก้วปิง ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

ตามหนังสือสาขาที่ ขสง.328/2553 ลงวันที่ 328/2553 รายงานว่า พนักงานราย นางสุพร แก้วปิง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า รหัสพนักงาน 490435 ปัจจุบันศึกษาต่อระดับปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อ "ภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่" ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการให้ลูกค้าตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 สาขา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาและต่อธนาคาร ความแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตเชียงใหม่ พิจารณาแล้ว อนุญาตให้พนักงานรายนางสุพร แก้วปิง ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระโดยให้ลูกค้าสาขาในสังกัด ตอบแบบสอบถามได้ตามความประสงค์ ทั้งนี้ ให้ระมัดระวังการให้ข้อมูลต่าง ๆ ต้องไม่ขัดต่อระเบียบของธนาคารที่กำหนดไว้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ
บมจ.ธนาคารกรุงไทย

(นายศิริพงศ์ เฉลียววงค์)
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต
สำนักงานเขตเชียงใหม่

งานติดตามและประเมินผล
โทร.053-408-154 ต่อ 27
โทรสาร 053-408-153

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาช่วงสิงห์

วันที่ 23 พฤษภาคม 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายศิริพงศ์ เฉลียววงค์ (ผู้มีอำนาจลงนาม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต สำนักงานเขตเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่อาคารสาขาช่วงสิงห์ ชั้น 5 เลขที่ 30/1 ถนนโชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสุพร แก้วปิง รหัสนักศึกษา 521532040 ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ .....
(นายศิริพงศ์ เฉลียววงค์)
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต
สำนักงานเขตเชียงใหม่
ประทับตรา(องค์กร)

ลงชื่อ สุพร แก้วปิง .....
(นางสุพร แก้วปิง)

ลงชื่อ .....
(นางโสภาพรรณ คำวรรณ)
ผู้จัดการสาขาอาวุโส สาขาช่วงสิงห์
(พยาน)

ลงชื่อ .....
(นางญาณิพัชญ์ ไทยสวัสดิ์)
รองผู้จัดการบริการลูกค้า สาขาช่วงสิงห์
(พยาน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุพร แก้วปิง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง

2. อายุ

❑ ไม่เกิน 20 ปี ❑ 21-30 ปี
❑ 31-40 ปี ❑ 41-50 ปี
❑ 51-60 ปี ❑ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

❑ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า
❑ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
❑ ปริญญาตรี
❑ ปริญญาโท
❑ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

❑ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❑ ข้าราชการบำนาญ
❑ นักเรียน นักศึกษา ❑ ลูกจ้างประจำ
❑ พนักงานเอกชน ❑ กิจการส่วนตัว
❑ แพทย์ ❑ วิศวกร
❑ นักบิน ❑ ทนายความ
❑ ผู้ตรวจสอบบัญชี ❑ อื่น ๆ ระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. รายได้ต่อเดือน

❑ ต่ำกว่า 10,000 บาท ❑ 10,001 – 20,000 บาท

❑ 20,001 – 30,000 บาท ❑ 30,001 – 40,000 บาท

❑ 40,001 – 50,000 บาท ❑ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

6. ความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารต่อเดือน

❑ 1 ครั้ง ❑ 2-5 ครั้ง

❑ 6-9 ครั้ง ❑ 10 ครั้งขึ้นไป

7. รูปแบบสาขาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

❑ สาขาบริการเต็มรูปแบบ (เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์)

❑ สาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า/สาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน

8. ช่องทางการบริการที่ท่านเลือกใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ เคาน์เตอร์ ❑ อินเตอร์เน็ต

❑ โทรศัพท์มือถือ ❑ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

❑ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ❑ เครื่องปรับสมุด (PASSBOOK)

❑ Call Center (1551) ❑ รถโมบาย (MOBILE BANK)

9. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร

❑ น้อยกว่า 6 เดือน ❑ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 1 ปี

❑ มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2ปี ❑ มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

10. ประเภทบริการของธนาคารที่ท่านใช้ ปัจจุบัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ ด้านเงินฝาก (ฝาก/ถอน/โอนเงิน)

❑ ด้านสินเชื่อ

❑ ด้านการประกันชีวิต

❑ ด้านบัตรเครดิต/บัตรเงินสด

❑ ด้านการลงทุน (RMF/LTF)

❑ ด้านบริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค

❑ ด้านการชำระค่าสาธารณูปโภค/ค่าสินค้าและบริการ

❑ ด้านต่างประเทศ/การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

❑ ด้านบริการจัดการทางการเงิน (KTB Online/Pocket Banking/Tele Banking)

❑ ด้านอื่น ๆ(โปรดระบุ).....

11. เหตุผลที่ท่านใช้บริการจากธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ มีเงินเดือนผ่านธนาคาร

❑ สถานศึกษา/หน่วยงานกำหนดให้ใช้เป็นธนาคารที่รับเงินโอน

❑ มีสาขาใกล้บ้าน/ที่ทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- ❑ มีจุดให้บริการมาก เช่น สาขาของธนาคาร/ตู้เอทีเอ็ม
- ❑ มีสาขาเปิดให้บริการนอกเวลา-วันหยุด
- ❑ มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย/ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- ❑ เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง/มีชื่อเสียง
- ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยแยกตามปัจจัยภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง**ด้านเงินฝาก**ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง**ด้านสินเชื่อ**ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีเครื่องบริการฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM , ADM) เครื่องปรับสมุด (Passbook) ให้บริการอย่างเพียงพอ					
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านอื่น ๆ ไว้บริการ เช่น บัตรกรุงไทย (KTC) กองทุนรวม (KTAM) สินเชื่อเพื่อการอุปโภค/บริโภค (KTB Leasing) การประกันภัย (KPI/ทิพยประกัน ภัย) การประกันชีวิต (AXA Insurance) เป็นต้น					
ธนาคารกรุงไทยมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค,ชำระภาษี,ชำระหนี้เงินกู้ กยศ.,เติมเงินมือถือ ฯ)					
ธนาคารกรุงไทยมีการให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ธนาคารกรุงไทยมีสาขาหรือจุดให้บริการที่ทั่วถึง สามารถใช้บริการได้ง่ายและสะดวก					
ธนาคารกรุงไทยมีสาขาหรือจุดบริการที่เปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ					
ธนาคารกรุงไทยในแต่ละสาขามีทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทาง					
ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องฝาก-ถอนเงิน เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ					
ธนาคารกรุงไทยมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Online) โทรศัพท์มือถือ (KTB on Mobile) เทเลแบงค์กิ้ง (1551)					
ธนาคารกรุงไทยมีการจัดพื้นที่ให้บริการสถานที่จอดรถ และมี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัยที่เหมาะสม					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
ธนาคารกรุงไทยมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว					
ธนาคารกรุงไทยมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
ธนาคารกรุงไทยมีการบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า					
ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
พนักงานมีความกระตือลือร้น และมีความใส่ใจในการให้บริการ					
พนักงานมีความรอบรู้ในทุกประเภทผลิตภัณฑ์ สามารถชี้แจงและอธิบายบริการให้ทราบได้อย่างเข้าใจ					
พนักงานสามารถชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน					
พนักงานสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้					
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ฉับไว					
พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความสุภาพเป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า					
พนักงานมีเครื่องแบบที่ทันสมัย แสดงถึงความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาด สุภาพและเรียบร้อย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร** มีความสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากน้อยอย่างไร

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงตามความเห็นของท่าน (วิธีการให้คะแนนตามระดับความสำคัญ โดย 5 คะแนน = สำคัญมากที่สุด , 4 คะแนน = สำคัญมาก , 3 คะแนน = สำคัญปานกลาง , 2 คะแนน = สำคัญน้อย , 1 คะแนน = สำคัญน้อยที่สุด)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง**ด้านเงินฝาก**ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง**ด้านสินเชื่อ**ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีเครื่องบริการฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM , ADM) เครื่องปรับสมุด (Passbook) ให้บริการอย่างเพียงพอ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านอื่น ๆไว้บริการ เช่น บัตรกรุง ไทย (KTC) กองทุนรวม (KTAM) สินเชื่อ เพื่อการอุปโภค/บริโภค (KTB Leasing) การประกันภัย (KPI/ทิพยประกันภัย) การประกันชีวิต (AXA Insurance) เป็นต้น					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค,ชำระภาษี, ชำระหนี้เงินกู้ กยศ.,เติมเงินมือถือ ฯ)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีการให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีสาขาหรือจุดให้บริการที่ทั่วถึง สามารถใช้บริการได้ง่ายและสะดวก					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีสาขาหรือจุดบริการที่เปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทาง					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องฝาก-ถอนเงิน เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Online) โทรศัพท์มือถือ (KTB on Mobile) เทเลแบงค์กิ้ง (1551)					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีการจัดพื้นที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ และมี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัยที่เหมาะสม					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญน้อยที่สุด (1)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญมาก (4)	สำคัญมากที่สุด (5)
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีการบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีกระบวนการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ด้านบุคลากร					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีความกระตือลือร้น และมีความใส่ใจในการให้บริการ					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีความรอบรู้ในทุกประเภทผลิตภัณฑ์ สามารถชี้แจงและอธิบายบริการให้ทราบได้อย่างเข้าใจ					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องสามารถชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ฉับไว					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีเครื่องแบบที่ทันสมัย แสดงถึงความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
พนักงานของธนาคารแสนสะดวกจะต้องแต่งกายสะอาด สุภาพและเรียบร้อย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

.....
.....
.....
.....
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสุพร แก้วปิง	
วัน เดือน ปี เกิด	1 มิถุนายน 2525	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2542	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ
	ปีการศึกษา 2546	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2547 - 2548	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า บริษัท โทเทิลแอ็คเซสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (DTAC)
	ปี 2549 – ปัจจุบัน	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาข่วงสิงห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved