

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาข้อมูลในการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  
 31-40 ปี  41-50 ปี  
 51-60 ปี  ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี  อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอกหรือระดับที่สูงกว่า
4. อาชีพ  นักเรียนหรือนักศึกษา  ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัท  ธุรกิจส่วนตัว  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,000 - 10,000 บาท  
 10,001 - 15,000 บาท  15,001 - 20,000 บาท  
 20,001 - 25,000 บาท  25,001- 30,000 บาท  
 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุง-  
ไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้  
บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการให้บริการ</b>					
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของพนักงานรับฝาก-ถอน					
7. ความถูกต้องของงานที่ได้รับ บริการ					
8. ความเพียงพอของกระดาษคิว					
9. การจัดวางผังของระบบคิวตั้งแต่ จุดเขียนใบรับฝาก-ถอน ไปจนถึง การรับบริการเสร็จ					
10. ความทันสมัยของระบบคิว					
<b>2. ด้านพนักงาน</b>					
11. ความรอบรู้ในบริการและงานที่ เกี่ยวข้อง					
12. มารยาทและความสุภาพของ พนักงานในการให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
14. การรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหาและสามารถอธิบายได้					
15. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					

บริการของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน					
16. ความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ					
17. ความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ					
4. ด้านสถานที่					
18. ความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร					
19. บรรยากาศภายในธนาคาร					
20. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงหน้าข้อความที่ท่านประสบเมื่อใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- ( ) 21. พนักงานรับฝาก-ถอนให้บริการช้า
- ( ) 22. ระยะเวลาที่คอยในคิวนาน
- ( ) 23. ความบกพร่องของงานที่ได้รับจากการบริการ
- ( ) 24. เครื่องกีดคิวเสียบ่อยครั้งและกระดาดคิวไม่เพียงพอ
- ( ) 25. การวางผังระบบคิวไม่ดี เช่น การจัดลำดับตั้งแต่จุดเริ่มต้น(จุดเขียนใบรับฝาก-ถอน)ไปจนถึงจุดสุดท้าย(เคาน์เตอร์) ไม่เหมาะสม
- ( ) 26. การบริการต้อนรับลูกค้าไม่ดี
- ( ) 27. พนักงานขาดความรู้ในด้านบริการของธนาคารและงานที่เกี่ยวข้อง

- ( ) 28. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี
- ( ) 29. พนักงานมีมารยาทที่ไม่ดีและไม่สุภาพ
- ( ) 30. พนักงานขาดความกระตือรือร้นและขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ
- ( ) 31. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อลูกค้า
- ( ) 32. ใบริรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ ไม่เพียงพอ
- ( ) 33. ใบริรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ จัดวางไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ( ) 34. พื้นที่ภายในธนาคารไม่สะอาด
- ( ) 35. บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี
- ( ) 36. ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ
- ( ) 37. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพรพิไล โนจา
วัน เดือน ปี เกิด	26 สิงหาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการ- ธนาคาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ เชียงใหม่ ตำแหน่ง พนักงานออเดอะไรส์เทลเลอร์ 1