



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**  
**ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

**รายละเอียดของแบบสอบถาม**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุกี่ปี

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 – 35 ปี  
( ) 36 – 45 ปี ( ) 45 ปีขึ้นไป

3. สถานะทางครอบครัว

( ) โสด ( ) สมรสแล้ว ( ) หย่า/หม้าย

4. รายได้ต่อเดือน

( ) 1.10,000 – 30,000 บาท ( ) 2.30,001 – 50,000 บาท  
( ) 3.50,001 – 70,000 บาท ( ) มากกว่า 70,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

6. อายุการทำงานในธนาคารกี่ปี

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5 – 10 ปี  
( ) 11 – 15 ปี ( ) 15 ปีขึ้นไป

7. อายุการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสด/แคชเชียร์/ผู้รับผิดชอบด้านการเงินกี่ปี

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5 – 10 ปี  
( ) 11 – 15 ปี ( ) 15 ปีขึ้นไป

8. ประเภทธนาคาร

( ) ธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ( ) ธนาคารพาณิชย์เอกชน  
( ) ธนาคารพาณิชย์เอกชนต่างชาติถือหุ้นใหญ่  
( ) ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ (โปรดระบุ.....)

9. ประเภทส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ส่วนเงินตรา ( ) ส่วนกำกับสถาบันการเงิน  
 ( ) ส่วนธุรกิจการรพท. ( ) ส่วนธุรการ  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ธุรกรรมที่ท่านมาใช้บริการส่วนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

- ( ) ส่งธนบัตร ( ) เบิกธนบัตร  
 ( ) ผ่าเช็ค เข้าบัญชี ( ) ขายลดตั๋วสัญญาใช้เงิน  
 ( ) อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการที่ท่านใช้บริการอยู่  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ ตรงกับระดับกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1.รูปลักษณ์ (Tangibles)	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอ ใจ น้อย	ไม่พอ ใจ
1.1 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของรพท.ที่ให้บริการ ทันสมัย เคอร์เตอร์บริการเพียงพอ					
1.2 สภาพแวดล้อมในสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม					
1.3 สถานที่รพท.ที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย					
1.4 เอกสารที่ให้การบริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวก					
1.5 ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตรา รพท.สำนักงานภาคเหนือ					
1.6 Web site ของ รพท.ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์					
1.7 แผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศ ของรพท.ที่ให้บริการมี อย่างสม่ำเสมอ					
1.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอ ใจ น้อย	ไม่พอ ใจ
2.1 พนักงานรพท.ที่ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
2.2 รพท.ที่ให้บริการ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
2.3 พนักงานรพท.ที่ให้บริการ ทำงานไม่ผิดพลาด					
2.4 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของรพท.ที่ให้บริการ มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.5 รพท.ที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
3. การตอบสนอง (Responsiveness)	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอ ใจ น้อย	ไม่พอ ใจ
3.1 รพท.ที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว					
3.2 พนักงานรพท.ที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
3.3 พนักงานรพท.ที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 พนักงานรพท.ที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ					
3.5 พนักงานรพท.ที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
3.6 พนักงานรพท.ที่ให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือและบริการ					
3.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)					

4.การให้ความมั่นใจ (Assurance)	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอ ใจ น้อย	ไม่พอ ใจ
4.1 ธปท.ที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาให้บริการ					
4.2 พนักงานธปท.ที่ให้บริการมีมารยาทและมีคุณภาพดี					
4.3 พนักงานธปท.ที่ให้บริการ มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น					
4.4 พนักงานธปท.ที่ให้บริการ มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัย และเชื่อถือได้					
4.4 พนักงานธปท.ที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอ ใจ น้อย	ไม่พอ ใจ
5.1 พนักงานธปท.ที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน					
5.2 พนักงานธปท.ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่					
5.3 ธปท.ที่ให้บริการเปิดให้บริการในเวลาที่คุณสะดวก					
5.4 ธปท.ที่ให้บริการให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของธปท. ได้อย่างสม่ำเสมอ					
5.5 พนักงานธปท.ที่ให้บริการ สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง					
5.6 พนักงานธปท.ที่ให้บริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ได้อย่างชัดเจน					
5.7 พนักงานธปท.ที่ให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือและบริการ					
5.8 ธปท.ที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก					
5.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการที่ธนาคาร  
 แห่งประเทศไทย

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาต่อความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ					
2. ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของพนักงาน					
3. ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้การบริการล่าช้า					
4. ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน					
5. ปัญหาเอกสารที่ใช้ยุ่งยากทำให้การให้บริการล่าช้า					
6. ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ					
7. ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ให้บริการ					
8. ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายชิตชัย กิตติศรีอนันต์
วัน เดือน ปีเกิด	22 มีนาคม 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอุดรพิทยานุกูล จังหวัดอุดรธานี ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ.2531-2537 เจ้าหน้าที่พิธีการสินเชื่ 9 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2537-ปัจจุบัน ผู้ตรวจสอบธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved