



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

คำชี้แจง

การศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ” เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาในกระบวนการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปประมวลและวิเคราะห์ผล เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือในอนาคต

ดังนั้นผู้ดำเนินการศึกษาจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากผู้บริการด้วยดี ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เหมาะสม

1) เพศ

() ชาย

() หญิง

2) สถานภาพครอบครัว

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3) อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

4) ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6

() มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช.

() ปวส. หรืออนุปริญญา

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() สูงกว่าปริญญาโท

5) รายได้(ส่วนตัว)โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 25,000 บาท () 25,000 บาทขึ้นไป

6) ตำแหน่งของผู้ใช้บริการ

- () พนักงานหักบัญชี () เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์
 () ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย () พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย
 () อื่นๆ (โปรดระบุ)ตำแหน่ง..... องค์กร

7) ประเภทของบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บริการด้านรับฝากเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวันด้วยเช็ค
 () บริการด้านการโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
 () บริการด้านการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน
 () บริการด้านการชำระคูลหักบัญชีที่ส่วนกลางโดยใช้ระบบ File Transfer
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

การให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1) สถานที่ตั้งของรพท.สนง.ภาคเหนือสะดวกในการติดต่อ					
2) เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว					
3) ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ					
4) ความสวยงาม สะอาดของสถานที่					
5) การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย					
6) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากรพท.เพียงพอทันสมัยและเข้าใจง่าย					
7) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
8) Web site ของรพท. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์					

การให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
9) พนักงานรปท.มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
10) พนักงานรปท.สามารถชี้แจง ให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
11) พนักงานรปท. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง					
12) พนักงานรปท.มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)					
13) พนักงานรปท.มีความสุภาพในการให้บริการ					
14) พนักงานรปท.มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ					
15) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ					
16) มีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส					
17) มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง					
18) ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร รปท. สำนักงานภาคเหนือ					
19) ความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ					
20) การรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานรปท.					
21) การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของพนักงานรปท.					
22) บริการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ					
23) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น					
24) มีการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ					
25) มีการส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ					
26) พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
27) ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ					
28) การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาซึ่งเกิดจากการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ให้บริการ					
2) ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ					
3) ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการ รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน					
4) ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานรปท.					
5) ปัญหาต่อความสามารถของพนักงานรปท. เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ					
6) ปัญหาการรับบริการล่าช้า					

ขอคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวนภมาศ เลิศเกษมกุล
วัน เดือน ปี เกิด	6 กรกฎาคม 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การเงิน ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved